



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según
percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de
Salud I-4, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bazan Padilla, Doris Roxana (orcid.org/0000-0002-3883-1235)

ASESORA:

Dra. Guzmán Ávalos, Eliana Jackeline (orcid.org/0000-0003-2833-5665)

CO - ASESOR:

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo (orcid.org/0000-0002-4605-5475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Resgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PÉRU

2023

Dedicatoria

Para mi Dios bendito y misericordioso por haberme otorgado una familia maravillosa, quien, también, me dio la bendición más grande en mi vida, mis amados hijos LUIGI, WENDY y VALERIA, quienes son mi inspiración; mi fuerza; mi amor leal, sincero y eterno; gracias por ser mis hijos. Les dedico este estudio esperando ser su ejemplo de vida, dedicación y perseverancia para alcanzar nuestros sueños.

Para mis padres y hermanos, gracias por su atención, consejos, su comprensión y apoyo moral, contribuyendo en mis logros.

Gracias infinitas a Janner por brindarme su apoyo incondicional y dedicación para poder terminar con éxito este proyecto

Agradecimiento

En principio a Dios altísimo, por mostrarme e indicarme la dirección correcta de la vida, enseñándome en cada caída a levantarme y superar cualquier obstáculo; y por bendecirme en cada momento de mi vida.

Con gratitud a todos los directivos y docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, en especial a la Dra. Guzmán Ávalos, Eliana Jackeline por su invaluable enseñanza, asesoría siempre incondicional muy propia de su persona.

A mis compañeros de clases, por el acompañamiento y motivación constante que ellos me han dado.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. El cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.....	19
Tabla 2. Cumplimiento del protocolo Covid-19 según percepción del usuario externo atendido en emergencia en un Establecimiento de Salud I-4, 2022.....	20
Tabla 3. Calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, 2022.....	21

Resumen

La aparición de la Covid-19 no sólo trajo consigo la muerte de personas sino también la afectación de la calidad del servicio de salud; por ello, se emitieron protocolos para su estricto cumplimiento. En ese sentido, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, durante octubre – noviembre del 2022. Es de tipo aplicada y de diseño transversal descriptivo correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de Bazán (2022) compuesto por 35 preguntas en total en escala de Likert. La población estuvo constituida por usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia y la muestra estuvo compuesta por 151 pacientes. Finalmente, se obtuvo como resultados una correlación directa de magnitud alta ($.70 \leq r_s < .90$) con un valor de $r_s = ,761$ entre el cumplimiento del protocolo covid-19 y la calidad de atención; además, se obtuvo una calidad de atención alta a un 85.3 % con un cumplimiento del protocolo covid-19. Concluyéndose que el cumplimiento del protocolo Covid-19 tiene una relación directa significativa de magnitud alta con la calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.

Palabras clave: COVID-19, calidad de atención de salud, protocolos, atención de emergencia, pacientes.

Abstract

The appearance of the Covid-19 not only brought with it the death of people but also affected the quality of the health service; therefore, protocols were issued for its strict compliance. In this sense, the objective of this study was to determine the relationship between compliance with the Covid-19 protocol and quality of care according to the perception of the external user treated in an emergency at an I-4 Health Establishment, during October - November 2022. It is applied type and descriptive correlational cross-sectional design. The survey technique was applied and as an instrument two Bazán (2022) questionnaires composed of 35 questions in total on the Likert scale. The population consisted of external users treated in the emergency service and the sample consisted of 151 patients. Finally, a direct correlation of high magnitude ($.70 \leq r_s < .90$) with a value of $r_s = .761$ between compliance with the covid-19 protocol and the quality of care was obtained as results; In addition, a high quality of care was obtained at 85.3% with compliance with the covid-19 protocol. Concluding that compliance with the Covid-19 protocol has a direct relationship of high magnitude with the quality of care according to the perception of the external user treated in an emergency at a Health Establishment I-4.

Keywords: COVID-19, quality of health care, protocols, emergency care, patients.

I. INTRODUCCIÓN.

Con el surgimiento de la COVID-19 a finales del año 2019 en China; manifestándose con un contagio alto y de trasmisión rápida; determino que todos los sistemas de salud, a nivel mundial, manifiesten cambios importantes, teniendo en consideración y afectación primordial al tema de la calidad del servicio de salud (Khan, 2020). En esa medida la OMS (2019) estableció mecanismos de índole sanitaria que fueron desarrollados de forma pareja por todas las naciones integrantes o no, teniendo como finalidad limitar la transmisión del virus destructor.

En ese sentido, a nivel mundial, se puso en alerta a todos los sistemas de salud, siendo principalmente China y países cercanos quienes actuaron de inmediato con protocolos aplicables a otras enfermedades o virus similares, sin tener el efecto positivo, trayendo consigo la muerte de gran número no solo de personas sino también de personal asistencial de primera acción. China fue uno de los primeros países en presentar su protocolo de acción hospitalaria inmediata, la misma que no se cumplió de forma eficaz; sin embargo, también se establecieron reglas para el aislamiento hospitalario con infraestructura moderna construida en tiempo record, así mismo, se implementó la central de estudio y monitoreo del virus a fin de poder controlarlo sin resultados positivos en el primer año pero que posteriormente fue debidamente implementada por muchos países tratando de mejorar la calidad del servicio de salud dentro de sus propios sistemas. (Secretary, 2020)

Por otro parte, en sudamérica, el duro golpe del virus ocasiono que los sistemas de salud colapsen y que la calidad del servicio de salud disminuya por la no existencia de protocolos o el pésimo cumplimiento de éstos; la mayoría de países latinoamericanos no supieron manejar, en un primer inicio, el tema del cumplimiento de los protocolos dentro y fuera de los hospitales, ni mucho menos del mejoramiento de la infraestructura, presentándose serias falencias y errores que costaron vidas humanas y sobre todo de personal asistencial que no se encontraba debidamente protegido; debido a los escasos implementos necesarios, además de desconocer los protocolos fundamentales frente a este virus, sumándose a los distintos actos de corrupción en relación a lo compra de implementos, tecnología y

contratación de personal capacitado, logrando afectar considerablemente la calidad del servicio de salud desde esas fechas hasta la actualidad. (Barragán, 2020)

En esa misma línea, en el Perú se expusieron mediante la Directiva Sanitaria N°100 del MINSA (2020) las subsiguientes orientaciones o protocolos: lavado de manos, uso de EPP, protector facial, anteojos, cascos, guantes, mandilón; uso de mascarillas N95, KN-95, FFP2 restringiendo la atención a urgencias y emergencias. Asimismo, se emitió la Resolución Ministerial 040-2020, denominada protocolo de atención al paciente COVID-19 de cumplimiento obligatorio en instituciones de salud en todo el país; aunado a la política de calidad de atención en salud que el MINSA estableció como parámetro general en todas las normas y estrategias de su sector. Por ello, se entiende que el cumplimiento de los protocolos establecidos a raíz de la existencia del virus COVID-19, ha permitido que la calidad de atención se convierta no solo en un aspecto fundamental del servicio de salud, si no también, en la piedra angular de todo el sistema de salud del estado peruano, reflejado en el índice minoritario de mortalidad causado por dicho virus.

Del mismo modo, en la realidad local, en un Establecimiento de Salud I-4, se observó que la población usuaria manifestaba su disconformidad con la pequeña infraestructura, la no individualización de los espacios o servicios, el triaje, el distanciamiento y el poco personal asistencial en el servicio de emergencia; sumándose a ello la falta de implementos adecuados y necesarios que dificultaban el cumplimiento de los protocolos enunciados; así también, el retraso en la entrega de los elementos indispensables para el cuidado de la salud del personal, generó muchas veces demora en la atención de los pacientes y que en oportunidades se realice sin el cumplimiento de protocolos estandarizados para la atención de pacientes contagiados; ello refleja precisamente las diferentes quejas o reclamos realizados por los usuarios externos quienes manifiestan que la calidad de atención es deficiente debido al pésimo cumplimiento de protocolos COVID-19 y otros aspectos reflejados en la infraestructura, tecnología, procedimientos y personal calificado (MINSA, 2020). En definitiva la calidad de atención de salud, en dicho establecimiento, a raíz de la Covid-19, ha sufrido una calificación baja por parte de los usuarios, los mismos, que se han visto afectados a través del deficiente servicio.

En ese sentido, se esboza como problema principal la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de

atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, durante octubre – noviembre del 2022?

Por consiguiente, el presente estudio resulta conveniente en razón a que busca establecer un único protocolo Covid-19, el cual pueda ser aplicado de forma correcta y que directamente mejore la calidad de la atención del servicio de salud, beneficiando a la población que es y será atendida en un Establecimiento de Salud I – 4. Por ello, teóricamente la investigación se justifica, debido a su aporte de conocimientos en relación al correcto cumplimiento de protocolo Covid-19 y sobre los aspectos importantes de la calidad de atención. Metodológicamente, se justifica en razón a que los resultados alcanzados mediante los instrumentos podrán ser comparados con otras investigaciones con el fin de constituir saberes confiables y válidos referidos a la calidad de atención a través del cumplimiento del protocolo Covid-19. Asimismo, de forma práctica se justifica ya que los resultados obtenidos ayudaran a que el problema descrito sea resuelto planteando estrategias o técnicas. Por último, se justifica socialmente, en el sentido de que los resultados obtenidos contribuirán al planteamiento de un nuevo y único proceso protocolar que podrá aplicarse en el Establecimiento de Salud I-4 mejorando la calidad del servicio de salud en beneficio de la población de ese sector.

Por ello, se plantea como objetivo general determinar la relación entre el cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, durante octubre – noviembre del 2022. Como objetivos específicos: a) Describir el cumplimiento del protocolo Covid-19 según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4; b) Identificar la calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, y c) Establecer la relación entre las dimensiones del cumplimiento del protocolo Covid-19 con la calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia en un Establecimiento de Salud I-4, 2022.

Finalmente, como hipótesis se plantea la siguiente: Sí existe relación significativa entre el cumplimiento del protocolo Covid-19 y la calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.

II. MARCO TEÓRICO.

Resulta de valiosa importancia conocer algunos antecedentes relacionados al presente estudio. Por ejemplo, para Nemati et al. (2020), Irán, en su estudio cuyo fin fue evaluar la calidad de atención basado en el modelo HEALTHQUAL en hospitales universitarios y no universitarios, estudio cuantitativo y transversal. Cuya muestra fue de 990 pacientes, a quienes se les aplicó el cuestionario HEALTHQUAL; obteniéndose como resultados que los valores medios de calidad real (percepciones) y calidad ideal (expectativas) fueron $3,89 \pm 0,69$ y $4,55 \pm 0,47$, respectivamente. Comparando varias dimensiones de la calidad del servicio, la mayor brecha en los hospitales universitarios y no universitarios se asoció con "ambiente" (-0,13) y "empatía" (-0,18), respectivamente. Concluyendo que la brecha entre la calidad real e ideal fue mayor en los hospitales no universitarios desde el punto de vista de los pacientes.

Así mismo, Gishu et al (2019), Etiopia, mediante su estudio cuya finalidad fue evaluar la calidad de atención brindada por personal asistencial en un establecimiento de salud especializado; estudio cuantitativo y descriptivo. Cuya muestra fue de 340 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario de calidad de Safford-Schlotfeldt; obteniéndose como resultado que los beneficiarios indicaron una pobre calidad de atención (media = 3,95) en relación a aspectos material, formativo y preparatorio, referente a la derivación del usuario a su domicilio para su recobro; por otro lado, se manifestó una imperfecta correlación (media de 3,39) entre el personal asistencial y los pacientes, al igual que con los equipos tecnológicos de salud. Concluyendo que los pacientes percibieron baja calidad del cuidado físico, educación y preparación para el cuidado domiciliario pero mejor relación médico-enfermera y administración de enfermería.

Por su parte, Beltrán (2020), Ecuador, en su estudio que tuvo como finalidad determinar la correlación entre la gestión administrativa y la aplicación de protocolos de bioseguridad desde el punto de vista de los pacientes del servicio pre-hospitalaria durante la pandemia por la COVID-19. Trabajo cuantitativo, básico y descriptivo, que tuvo muestra a 70 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario; obteniéndose como resultado que existe relación positiva entre la gestión administrativa y la aplicación de protocolos de bioseguridad mediante el

($Rho=0,627$) y con una significancia del $<0,01$. Se concluyó que la administración manifiesta un nivel regular con un 58%, sobre la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

Para Menéndez et al. (2020), Ecuador, en su estudio que tuvo como finalidad evaluar la calidad de atención en un establecimiento de salud. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, que tuvo como muestra a 35 usuarios, a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQHOS-E; obteniéndose como resultados que un 40% de los encuestados estimó que la calidad de atención es muy buena en relación con tecnología y el espacio físico. Concluyéndose que existe una buena calidad de atención relacionado a aspectos visibles, como los materiales y la confianza que inspira el personal de salud.

En ese sentido, Alves et al. (2017), Brasil, en su estudio cuya finalidad fue evaluar la calidad de atención de los enfermeros en emergencia de un establecimiento de salud. Trabajo cuantitativo y transversal, donde se usó una muestra de 150 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario de identificación y satisfacción; obteniéndose como resultado que existe una buena calidad de atención indicada por los pacientes, manifestadas en las habilidades técnicas, el conocimiento científico y la individualización ($p=0,001$), ($p=0,002$) y ($p=0,009$) de la atención ofrecida por el personal enfermero que labora en dicho nosocomio. Concluyendo de que la calidad de atención manifestada por los pacientes del establecimiento médico se relaciona con las habilidades técnicas, el conocimiento científico y la individualización del servicio brindado por el personal de salud.

Por otro lado, Enríquez (2016), Ecuador, en su investigación que tuvo como finalidad analizar los protocolos de bioseguridad que emplea el personal de salud del servicio quirúrgico de emergencia. Trabajo cuantitativo, descriptivo y trasversal, que tuvo como muestra a 46 expertos de la salud, a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables, obteniéndose como resultado que las sapiencias sobre protocolos de bioseguridad son de nivel regular con un 87,5%; asimismo, se muestra que no se realiza adecuadamente los protocolos de bioseguridad manifestado en un nivel bajo con un 12.5%. Se concluye que debe ejecutarse adiestramientos sobre protocolos de bioseguridad a todo el personal de la salud.

En esa misma línea, Campos, (2021), Perú - San Juan de Lurigancho, en su estudio que tuvo como fin determinar la relación entre el nivel sapiencia y el protocolo de bioseguridad relativo a la COVID-19. Investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, que tuvo como muestra a 200 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables, obteniéndose como resultado que la sapiencia sobre protocolo de bioseguridad tiene un nivel bajo con un 34%; en relación al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se evidenció un nivel alto con un 82%. Se concluyó que existe un nivel bajo de sapiencias sobre protocolos de bioseguridad, mientras que existe un nivel alto sobre la aplicación de estas.

De igual forma, Santillán (2020) Perú – Lima, en su estudio que tuvo por finalidad hacer una comparación entre la sapiencias y la aplicación de protocolos de bioseguridad en alumnos de la carrera profesional de odontología de una universidad. Investigación cuantitativa y descriptiva que tuvo como muestra a 64 estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables, obteniéndose como resultados que la sapiencia sobre el protocolo de bioseguridad es de nivel regular con un 46.8%; así mismo, se observó que el 34.37% de los estudiantes refleja un nivel bueno en cuanto a la aplicación de los protocolos de bioseguridad. Concluyéndose que los estudiantes encuestados presentan un nivel regular en cuanto al conocimiento del protocolo de bioseguridad, manifestándose un nivel bueno en cuanto a la aplicación de dichos protocolos.

Igualmente, Piedra (2019), Perú – Ate Vitarte, en su estudio que tuvo como finalidad evaluar la calidad de atención de los usuarios del servicio de emergencia de un nosocomio. Trabajo cuantitativo y descriptivo, que tuvo como muestra a 124 usuarios, a quienes se les aplicó el cuestionario Servqual; obteniéndose como resultado que el aspecto empatía influye ($\beta = 0,906$) en la calidad de atención. Concluyendo que existe una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos.

Por otro lado, Castillo et al. (2017) Perú – Lima, en su estudio que tuvo como fin establecer el nivel de sapiencias y el empleo de protocolos de bioseguridad en un establecimiento de salud. Trabajo cuantitativo y descriptivo, que tuvo como muestra a 20 profesionales de la salud a quienes se les aplicó el cuestionario de Arriata Corrales; obteniendo como resultados que los protocolos de bioseguridad

cumplen con la finalidad de prevenir contagios dentro de la actividad médico asistencial (54%); por otro lado, se manifiesta que los protocolos deben ser obligatorios para proteger al usuario y al personal asistencial (76.4 %). Concluyendo que existe una relación directa entre las sapiencias y la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

Sin embargo, Mori (2017), Perú – Moyobamba, en su estudio que tuvo como finalidad evaluar la calidad de atención del usuario en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud. Trabajo cuantitativo y descriptivo, que tuvo como muestra a 381 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario de opinión; obteniéndose como resultado que el 15% de los encuestados manifiesta que la calidad de atención es excelente; mientras que el 59% indicaron que la atención es mala. Concluyéndose que existe correlación positiva entre las variables debido al valor de Chi cuadrado (9 gl) = 108,5540, $p < 0,05$.

Por otra parte, en relación a las teorías relacionadas a las variables de estudio; con respecto a la variable cumplimiento de protocolo COVID-19, la OMS (2022) señala que viene hacer el procedimiento y acciones de prevención de todo personal de salud en relación a microorganismos altamente infecciosos. Para, Arivilca (2019) señala que el término bioseguridad es una teoría de la conducta humana enfocada en asumir cualidades que lleven a reducir el peligro de contagio del personal de la salud en los establecimientos de salud donde laboran. Por otro lado, Trujillo *et al.* (2021) en su teoría cumplimiento de protocolo Covid-19, la cataloga como una sucesión de técnicas enfocadas hacia el personal asistencial, con el fin de reducir el peligro de contagio de afecciones altamente contagiosas, las que se pueden desarrollar entre pacientes, del paciente al personal asistencial o viceversa. Asimismo, Ardila (2009) señala que es el grupo de acciones de prevención dirigidas a conservar los factores de peligro laboral que provienen de elementos biológicos, químicos o físicos.

De este modo, Flores (2020) y Prieto-Rivera (2020) establecen que el cumplimiento del protocolo COVID-19 se divide en tres dimensiones: Primero; antes de la atención, se realiza con el fin de identificar o descartar casos susceptibles de Covid-19 en una emergencia o urgencia valorando los síntomas físicamente apreciables y las respuestas que el usuario da ante las preguntas pertinentes respecto al virus; asimismo, es necesario desarrollar las acciones necesarias para

dar orientaciones al usuario respecto de la atención que se le brindará en relación a su emergencia y de las medidas que debe tomar como la utilización de mascarillas, desinfección con alcohol en las manos, ropa y calzado, lavado de manos, uso de guantes. Segundo; durante la atención, Portocarrero (2020) indica que esta fase es fundamental debido a que el servicio de salud debe ser brindado con la debida protección que se otorgan a los pacientes y que debe ser aplicada por el personal de salud, con el fin de evadir el contagio. Asimismo, es fundamental que se utilice los EPP (equipo de protección personal), lavado de manos, higiene respiratoria. Tercero, después de la atención, Beltrán et al., (2020) sugiere que al finalizar la debida atención, el EPP del usuario debe ser retirado cuidadosamente. En ese sentido, los usuarios deben lavarse adecuadamente las manos y cambiarse la mascarilla. Finalmente, se pide a los usuarios se despojen de los elementos de protección que ya fueron usados depositándolos en un contenedor especial, asimismo, se realicen la desinfección de las manos.

De otra parte, en relación a la calidad de la atención de salud, Donabedian (1996) en su teoría denominada calidad de la atención de salud, señala que viene hacer el resultado beneficioso para el paciente, revisado mediante los diferentes conocimientos, los elementos tecnológicos y medicina actualizada en relación a las distintas carencias del paciente en diversos aspectos, a parte de las competencias y restricciones que presenta el establecimiento de salud; por ello, la calidad se detalla en fines de eficacia y eficiencia, en relación al servicio otorgado al paciente. Por otro lado, nos referimos a buena calidad de atención en un servicio de salud, cuando la persona externa señala estar de acuerdo con los servicios ofrecidos y el paciente indica estar complacido con la prestación otorgada en la asistencia médica, siendo ésta última afirmación la que presta importancia en todo establecimiento de salud, la misma que se centra en cumplir con los intereses de los pacientes y familiares, tratando de superarlos. De igual forma, hablamos de calidad cuando la prestación es bien desempeñada, efectiva cuando es realmente impresionante y adecuada para el paciente, finalmente es eficaz cuando indudablemente es el correcto para cumplir con las carencias del paciente externo.

Así mismo, dicho autor, plantea tres dimensiones para su evaluación, siendo estas la estructura, proceso y resultado; las mismas que son utilizadas en el presente estudio para medir la variable calidad de atención, siendo necesario

describir teóricamente cada una de ellas. Referente a la dimensión estructura; esta abarca los recursos materiales, humanos y la organización del personal asistencial. Por ello, es adecuado decir que una estructura útil y favorable permitirá obtener un análisis de mayor valor para determinar que la calidad y eficacia con que se realiza la atención sanitaria a los pacientes se refleje en el análisis de producción, metas sanitarias, ejecución de programas, marcos de eficiencia y coste de operación. En relación a la dimensión proceso; es necesario evaluarla a través de sus indicadores: la calidad de trabajo realizado por los médicos y enfermeras en relación a evaluación del paciente; la interacción del usuario con el equipo de salud; la destreza del personal asistencial para la atención sanitaria con celeridad y eficacia relacionadas con el tiempo de duración de la atención. En definitiva la etapa del proceso trae consigo una serie de relaciones entre los recursos humanos, tecnológicos y económicos las actividades sanitarias realizadas. Finalmente; la dimensión resultados, dentro del cual se buscará medir el mejoramiento de la salud del paciente, la solución de las complicaciones o la muerte causada por la atención recibida. Así mismo, se medirá la complacencia del proveedor y del usuario del servicio asistencial. Por otro lado, se evaluará los cambios de conocimientos obtenidos y la conducta del paciente, de su familia y de la población que influencia en los temas de salud. En consecuencia una evaluación exhaustiva de los resultados permitirá determinar en todos los sentidos los procedimientos médicos realizados, en relación a las tecnologías como de los proveedores de los servicios de salud.

Por ello, el servicio de emergencias es un componente importante y primordial de todo nosocomio de salud, siendo creada con los pertinentes requerimientos debidamente organizadas de acuerdo a la norma técnica, presentando el personal adiestrado para la atención oportuna y permanente a pacientes externos que requieran de una atención urgente e inmediata; en ese sentido, se deduce que para tal funcionamiento es necesario: Infraestructura, equipamiento, organización de la atención y recursos humanos.

Finalmente, podemos decir que la calidad de atención en el servicio de emergencia, resulta importante indicar que se requiere una erudición de calidad, es decir, sapiencias conductas que van enfocados a un solo fin, la buena atención que se otorga a los usuarios. Sin embargo, los institutos de salud aportan las sapiencias

con diversas capacitaciones, charlas o cursos para poder optimizar la calidad del servicio, pero las conductas obedecen al actuar de cada personal asistencial que la integra, relacionándola con el cumplimiento de ciertos protocolos, procedimientos médicos estandarizados o especiales, tecnología, recursos humanos y materiales.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

3.1.1. Tipo de Investigación:

Fue aplicada, ya que, se emplearán sapiencias ya valoradas con el fin de crear unos nuevos o revalidar los mismos, según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

3.1.2. Diseño de Investigación:

Fue no experimental, debido a que no se realizó ningún tipo de manipulación de las variables por parte del investigador, siendo que únicamente se llegó a observar su accionar de forma natural, a fin de proceder a posterior análisis Arispe et al. (2020).

Fue transversal descriptivo correlacional; en relación al estudio transversal, Rodríguez y Mendivelso (2018) la precisan como la investigación realizada en un único tiempo definitivo, reuniéndose información que medirá las variables de estudio, sin mediación del estudioso. Sobre el nivel descriptivo correlacional, éste estudio tiene como fin indagar el efecto y estimación que se presentan en las variables relacionadas a una determinada población, identificando el nivel de relación que puedan presentarse entre dichas variables Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

La presenta figura simboliza de forma sucinta el tipo de investigación descriptiva correlacional usado:

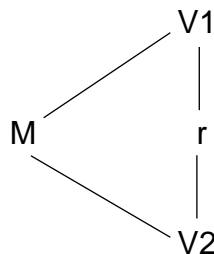


Figura 1. Bosquejo relacional de la investigación.

En donde:

M: Muestra

VI: Cumplimiento del protocolo Covid-19.

r: Correlación entre variables.

VD: Calidad de atención.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable Independiente: Cumplimiento de protocolo COVID-19.

(Anexo 1)

- **Dimensiones:**

- Antes de la atención.
- Durante la atención.
- Después de la atención.

Variable Dependiente: Calidad de atención. (Anexo 1)

- **Dimensiones:**

- Estructura.
- Proceso.
- Resultado.

3.3. Población, Muestra y Muestreo.

3.3.1. Población.

Estuvo compuesta por los usuarios atendidos en el área de emergencia de un Establecimiento de Salud I-4 durante el periodo octubre - noviembre del 2022. Habiendo sido un general de 250 usuarios, a razón de los reportes del nosocomio.

- **Criterios de inclusión.**

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud I-4.
- Usuarios que voluntariamente acepten participar mediante un consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión.**

- Pacientes hospitalizados de un establecimiento de salud I-4.

- Usuarios que no desean participar.

3.3.2. Muestra.

Estuvo compuesta por 151 usuarios observados en el área de emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, periodo de octubre – noviembre del 2022; la misma que se determinó mediante la fórmula estadística para muestras finitas. (Anexo 3)

3.3.3. Muestreo.

Fue probabilístico aleatorio simple, el cual se desarrolla de manera grupal por el mismo investigador, teniendo en consideración ciertas características de la investigación que son parte de la muestra Tamayo (2014).

3.3.4. Unidad de análisis.

Usuarios del área de emergencia de un Establecimiento de Salud, durante el periodo de octubre - noviembre 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. La Técnica.

La técnica empleada para el recojo de datos fue la encuesta, según Arias y Covinos (2021) la encuesta se distingue porque su empleo es exclusivamente para poblaciones constituidas por personas, quienes brindarán información puntual al responder una serie ordenada de interrogantes relacionadas al contexto que se busca investigar, esta técnica sirve como un precedente para el análisis y extracción de resultados.

3.4.2. El Instrumento.

El instrumento empleado fueron dos cuestionarios, el primero denominado: Cuestionario para medir el cumplimiento de protocolo Covid-19 con 17 enunciados; y el segundo denominado: Cuestionario para medir la calidad de atención de salud con 18 enunciados; ambos

elaborados por Bazán (2022) y con medición de tipo Likert, ordenados en 3 valores para dar respuesta a cada enunciado, dichos valores son: 1 significa “nunca”; 2 significa “a veces”; 3 significa “siempre”. Así mismo, los enunciados fueron elaborados con referencia a los indicadores contextualizados según la operacionalización de cada dimensión de las variables estudiadas.

3.4.3. Validez y confiabilidad.

El instrumento fue validado empleando el discernimiento de tres expertos mediante la Matriz de validación, teniendo como criterios de evaluación la objetividad, pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems de ambos cuestionarios, obteniendo un resultado de Muy bueno para cada una.

Por otro lado, para la confiabilidad, se aplicó el análisis Alfa de Cronbach para ambos cuestionarios sobre una prueba piloto de 75 usuarios externos que fueron atendidos por el servicio de emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, obteniéndose para el primero un coeficiente de 0.896, y para el segundo un coeficiente de 0.928; siendo considerados bueno y excelente respectivamente.

3.5. Procedimientos.

Se solicitó formalmente al Centro de Salud Materno Santa Catalina - San Pedro de Lloc de la Red Salud Pacasmayo la autorización correspondiente para la aplicación de los dos cuestionarios descritos en el presente estudio. Posteriormente se coordinó con la Jefa de Enfermeras y del Servicio de Emergencia a fin de que puedan apoyar en la dirección de los usuarios para la explicación y aplicación de los instrumentos.

En ese sentido, a finales del mes de octubre y todo el mes de noviembre se procedió aplicar el instrumento, iniciando con una exposición clara a los colaboradores del valor de la investigación, y se les aseguro la más alta reserva de la información a través del Consentimiento Informado que se les proporciono a cada uno de los participantes. Posterior a ello

se procedió a encuestar de manera física a todos los pacientes externos que ingresaron por el servicio de emergencia durante los meses de octubre y noviembre de 2022. La duración de la aplicación del cuestionario fue de 20 minutos en presencia del investigador. Al término de la aplicación se recogió los cuestionarios y se agradeció a cada uno de los presentes.

Los resultados obtenidos fueron ingresados a una base de datos de Excel, posteriormente se ingresó dicha información al programa estadístico del SPSS versión 25, la misma que sirvió para el cómputo de la frecuencia, tablas cruzadas, la prueba de normalidad y la correlación entre variables.

3.6. Método de Análisis de Datos.

El procesamiento de datos se ejecutó en dos etapas. La primera fue la elaboración de una matriz en el programa Excel en la que se incluyeron las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada. En la segunda etapa, se utilizó el software académico SPSS v.23 para el análisis estadístico de la confiabilidad, prueba de normalidad y correlación entre variables. Posteriormente, se tomó en cuenta las respuestas recabadas en la prueba piloto para determinar la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.896, para el primer cuestionario y para el segundo un coeficiente de 0.928; siendo considerados bueno y excelente respectivamente. Además, la prueba de normalidad se realizó mediante Kolmogorov-Smirnov por contar con una base de datos superior a 50, obteniendo un nivel de significancia de 0,000 para ambas variables. En base a ello, se determinó que para el presente estudio corresponde la aplicación de una prueba no paramétrica a través de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos.

Teniendo en cuenta a Vera (2016), la presente investigación, cumple con el principio de beneficencia, ya que busco tratar una realidad problemática en favor de la sociedad previniendo los contagios de

Covid-19 mejorando la calidad de atención en salud; en cuanto a la maleficencia el estudio no causó ningún tipo de riesgo o daño a los usuarios o personal asistencial del Establecimiento de Salud; así mismo, se ha respetado el criterio de autonomía de todos los involucrados, siendo cada uno de los participantes y colaboradores responsables de sus acciones, decisiones y respuestas brindadas en la presente investigación; previa voluntad manifestada mediante consentimiento informado; finalmente, se respetó el principio de justicia, siendo que no se realizó ningún tipo de discriminación entre los usuarios participantes, respetando en todo momento sus derechos. Asimismo, se ha tomado en cuenta el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, considerándose la voluntad de participar de cada una de los encuestados, previo esclarecimiento de la finalidad del estudio y de su aporte a la sociedad; haciendo de conocimiento que sus identidades no serán reveladas. Por último, el presente estudio fue verificado por el programa Turnitin a fin de evitar plagio o porcentaje alto de coincidencias.

IV. RESULTADOS.

Tabla 1

El cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.

Calidad de atención	Cumplimiento del protocolo Covid-19					
	Cumple		No cumple		TODOS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	116	85.3	6	40.0	122	80.8
Medio	20	14.7	9	60.0	29	19.2
TOTAL	136	100.0	15	100.0	151	100.0

Variable Independiente	Variable Dependiente	rs	Magnitud
Cumplimiento del protocolo Covid-19	Calidad de atención	,761	Alta

Nota: Aplicación de los cuestionarios cumplimiento del protocolo covid-19 y calidad de atención.

En la Tabla 1, se observa que la calidad de atención es alta a un 85.3 % con un cumplimiento del protocolo covid-19; asimismo, se aprecia una calidad de atención media a un 60 % con un no cumplimiento del protocolo covid-19; evidenciándose que entre el cumplimiento del protocolo covid-19 y la calidad de atención se presenta una correlación directa significativa (.000) de magnitud alta ($.70 \leq rs < .90$) con un valor de $rs = ,761$ según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4; lo que indica que al cumplirse correctamente el protocolo Covid-19, más alta es la calidad de atención en dicho establecimiento.

Tabla 2

Cumplimiento del protocolo Covid-19 según percepción del usuario externo atendido en emergencia en un Establecimiento de Salud I-4, 2022.

Cumplimiento de protocolo Covid -19	Nº	%
Cumple	136	90.1
No cumple	15	9.9
Total	151	100.0

Nota: Aplicación del cuestionario cumplimiento del protocolo covid-19.

En la Tabla 2, se aprecia que un 90.1% de los usuarios externos atendidos en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, indicaron que si se cumplió con el protocolo Covid-19, mientras que el 9.9% sostuvo que no se cumplió.

Tabla 3

Calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, 2022.

Calidad de atención	Nº	%
Alta	122	80.8
Media	29	19.2
Baja	0	0.0
Total	151	100.0

Nota: Aplicación del cuestionario calidad de atención.

En la Tabla 3, se aprecia una alta calidad de atención según percepción del 80.8% de los usuarios externos atendidos en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4; mientras que el 19.2% indicó que existe una calidad de atención media.

Tabla 4

Dimensiones del cumplimiento del protocolo Covid-19 y la calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia en un Establecimiento de Salud I-4, 2022.

CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO COVID-19	CALIDAD DE ATENCIÓN						MEDIDA DE CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA ESTADISTICA
	MEDIO		ALTO		TOTAL			
	N°	%	N°	%	N°	%		
ANTES DE LA ATENCIÓN							,624	P<0.01
No cumple	18	11.9	0	0	18	11.9		
Cumple	0	0	133	88.1	133	88.1		
Total	18	11.9	133	88.1	151	100		
DURANTE LA ATENCIÓN							,705	P<0.01
No cumple	29	19.2	0	0	29	19.2		
Cumple	0	0	122	80.8	122	80.8		
Total	29	19.2	122	80.8	151	100		
DESPUES DE LA ATENCIÓN							,731	P<0.01
No cumple	33	21.9	0	0	33	21.9		
Cumple	0	0	118	78.1	118	78.1		
Total	33	21.9	118	78.1	151	100		

Nota: Aplicación de los cuestionarios cumplimiento del protocolo covid-19 y calidad de atención.

En la Tabla 4, se observa que entre las dimensiones durante y después de la atención y la calidad de atención existe correlación directa y significativa de magnitud alta ($.70 \leq r_s < .90$) con un valor de $r_s = ,705$ y de $r_s = ,731$ respectivamente, relacionándose con una calidad de atención alta. Por otro lado, se descubre una correlación directa y significativa de magnitud moderada ($.40 \leq r_s < .69$) entre la dimensión antes de la atención con la calidad de atención con un valor de $r_s = ,624$, según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.

V. DISCUSIÓN.

El presente estudio es una de las primeras a nivel nacional que busca relacionar la variable cumplimiento del protocolo covid-19 con la variable calidad de atención, lo cual resulta de mucha importancia ya que desde la aparición de la covid-19 se busca aplicar una serie de protocolos que no solo ayuden a prevenir y combatir el mencionado virus, sino que, también se busca mejor o aumentar la calidad de atención en salud. Es bien conocido por todas las personas que se atienden en un establecimiento de salud, sea privado o público, que la calidad de atención no sólo es un tema de buenos equipos, de infraestructura moderna, de personal de salud debidamente calificado, sino que también resulta, hoy en día, de vital importancia que se apliquen correctamente los procedimientos médicos y protocolos de prevención contra la covid-19 y otros virus, bacterias y enfermedades a nivel mundial.

En la Tabla 1, se observó una calidad de atención alta a un 85.3 % con un cumplimiento del protocolo covid-19; asimismo, se aprecia una calidad de atención medio a un 60 % con un no cumplimiento del protocolo covid-19; evidenciándose que entre el cumplimiento del protocolo covid-19 y la calidad de atención se presenta una correlación directa de magnitud alta ($.70 \leq r_s < .90$) con un valor de $r_s = ,761$, según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4; lo que evidencia, que el cumplimiento del protocolo covid-19 contribuye de manera positiva con la alta calidad de atención que se brinda en el servicio de emergencia; asimismo, esto reafirma la teoría descrita por Donabedian (1996) sobre la calidad de atención sanitaria, donde plantea tres dimensiones para su evaluación, siendo estas la estructura, proceso y resultado, las mismas que se relacionan directamente con el cumplimiento de los protocolos covid-19 aplicados en dicho nosocomio. Existiendo protocolos covid-19 que son aplicados en la dimensión estructura, lográndose desinfectar salas de espera, consultorios, sala de cirugías, salas de hospitalización y otros, como también se ha tomado en cuenta el material de protección de todo el personal de salud, administrativo y de apoyo. Asimismo, se ha denotado que se cumple con protocolos covid-19 en la dimensión proceso, aplicándose procedimientos de desinfección a

los equipos médicos e instrumentos quirúrgicos necesarios para la actuación médica diaria, por otro lado, los procedimientos médicos realizados sean desarrollados con el estricto cumplimiento de los protocolos destinados para cada actuación médica. Los resultados obtenidos, se contradicen con los alcanzados por Mori (2017), quien señaló que el 15% de los encuestados manifestó que la calidad de atención es excelente; mientras que el 59% indicaron que la atención es mala; sin embargo, concluye que existe correlación positiva entre las variables debido al valor de Chi cuadrado (χ^2) = 108,5540, $p < 0,05$; en ese sentido, el autor descubrió que pese a que se cumplen parcialmente ciertos protocolos de bioseguridad, esto no contribuye con una buena calidad de atención. De este modo se evidencia, que el cumplimiento de los mencionados protocolos de bioseguridad no es el punto débil de la evaluación de la calidad de atención de salud dentro de dicho establecimiento, debiendo detectarse las falencias a fin de plantear su mejoría. Por otro lado, también se contradice, con los resultados de la investigación de Enríquez (2016), los mismos, que establecen que el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad son de nivel regular con un 87,5%; asimismo, se muestra que no se realiza adecuadamente los protocolos bioseguridad manifestado en un nivel bajo con un 12.5%; concluyendo que pese a que se tiene conocimiento de los protocolos estos no se aplican adecuadamente por el personal de salud, logrando obtener una deficiente calidad de atención en salud. Lo que conlleva a detectar que detalles o fases del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se realizan de manera incompleta, errónea o negligentemente, afectando directamente la calidad de atención que se brinda en dicho establecimiento de salud. Demostrándose, entonces, que no existe relación directa entre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad con la calidad de atención brindada.

En la Tabla 2, se apreció que un 90.1% de los usuarios externos atendidos en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4, indicaron que si se cumplió con el protocolo Covid-19, mientras que el 9.9% sostuvo que no se cumplió; lo que evidencia que los protocolos covid-19 planteados para realizarse antes, durante y después de la atención en el servicio de emergencia, han sido aplicados de forma correcta, contribuyendo directamente con la alta calidad de atención que se brinda en el mencionado establecimiento de salud. Esto se relaciona directamente con la

teoría sobre protocolo covid-19 emitida por Flores (2020) quien indico que existen protocolos distintos que deben ser aplicados antes, durante y después de la atención médica en cualquier servicio. Asimismo, manifestó que para que se dé tal cumplimiento de protocolos es necesario que existan ciertos implementos, procedimientos, estructuras y espacios, de lo contrario solo se podrá contar el conocimiento de los protocolos más no con su cumplimiento. Los resultados obtenidos se asemejan al obtenido por Campos (2021), donde se evidencia que los conocimientos sobre protocolo de bioseguridad tienen un nivel bajo con un 34%; mientras que en relación al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se evidencio un nivel alto con un 82%. Evidenciándose que existe un nivel bajo de conocimientos sobre protocolos de bioseguridad, pero sin embargo, se ha determinado que existe un nivel alto sobre la aplicación de estas, llegando a entender que pese al poco conocimiento de los protocolos, estos se cumplen de forma oportuna y adecuada debido a la existencia de los elementos esenciales para su aplicación o desarrollo, llegando a contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención en dicho nosocomio. Por otro lado, el resultado obtenido en la presente investigación se asemeja al alcanzado por Santillán (2020) quien señala que los conocimientos sobre el protocolo de bioseguridad son de nivel bueno con un 46.8%; así mismo, se observó que el 34.3% de los estudiantes refleja un nivel regular en cuanto a la aplicación de los protocolos de bioseguridad. Concluyéndose que los estudiantes encuestados presentan un nivel regular en cuanto al conocimiento del protocolo de bioseguridad, manifestándose un nivel bueno en cuanto a la aplicación de dichos protocolos. Lo que evidencia que pese a tener un correcto conocimiento de los protocolos de bioseguridad estos se aplican de manera regular en el establecimiento de salud, lo cual, conlleva a determinar que existen ciertos factores que contribuyen a que dicho cumplimiento del protocolo de bioseguridad no se realicen de forma acertada, llegando afectar de manera moderada en la calidad de atención del mencionado establecimiento de salud.

En la Tabla 3, se apreció una alta calidad de atención según percepción del 80.8% de los usuarios externos atendidos en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4; mientras que el 19.2% indicó que existe una calidad de atención media; lo que evidencia que los factores de evaluación decretados por Donabedian (1996) en su teoría sobre la calidad de atención sanitaria, han obtenido calificativos positivos;

manifestándose que los elementos de estructura, proceso y resultado han aportado considerablemente en la calificación de la calidad de atención brindada en dicho establecimiento de salud, sin embargo, es preciso mejorar ciertos aspectos a fin de otorgar una calidad de atención óptima para los usuarios. Los resultados obtenidos se asemejan al obtenido por Alves et al. (2017), donde señala que existe una buena calidad de atención indicada por los pacientes, manifestadas en las habilidades técnicas, el conocimiento científico y la individualización ($p=0,001$), ($p=0,002$) y ($p=0,009$) de la atención ofrecida por el personal de salud. Evidenciándose que la calidad de atención manifestada por los pacientes del establecimiento médico se relaciona con las habilidades técnicas, el conocimiento científico y la individualización del servicio brindado por el personal de salud; ello reflejado en las dimensiones de proceso y resultado indicadas por Donabedian (1996) en su teoría sobre la calidad de atención en salud. Por otro lado, también se asemeja a los resultados obtenidos por Menéndez et al. (2020), quien señala que el 40% de los encuestados estimó que la calidad de atención es muy buena en relación con tecnología y el espacio físico. Evidenciándose que existe una buena calidad de atención relacionado a aspectos visibles, como los materiales y la confianza que inspira el personal de salud, lo cual guarda mucha relación con el elemento de evaluación denominado estructura, llegando a determinarse que los elementos de proceso y resultado deben ser reforzados a fin de poder otorgar un servicio de salud eficiente y adecuado.

En la Tabla 4, se apreció que entre las dimensiones durante y después de la atención y la calidad de atención existe correlación directa y significativa de magnitud alta ($.70 \leq r_s < .90$) con un valor de $r_s = ,705$ y de $r_s = ,731$ respectivamente, relacionándose con una alta calidad de atención. Por otro lado, se descubre una correlación directa y significativa de magnitud moderada ($.40 \leq r_s < .69$) entre la dimensión antes de la atención con la calidad de atención con un valor de $r_s = ,624$, según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4. Esto se relaciona directamente con la teoría sobre protocolo covid-19 emitida por Flores (2020) quien indicó que existen protocolos distintos que deben ser aplicados antes, durante y después de la atención médica en cualquier servicio. Los resultados obtenidos se asemejan al

obtenido por Campos (2021), donde se evidencia que los conocimientos sobre protocolo de bioseguridad tienen un nivel bajo con un 34%; mientras que en relación al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se evidencio un nivel alto con un 82%. Por otro lado, también se asemeja a los resultados obtenidos por Menéndez et al. (2020), quien señala que el 40% de los encuestados estimó que la calidad de atención es muy buena en relación con tecnología y el espacio físico.

VI. CONCLUSIONES.

- 1.** El cumplimiento del protocolo Covid-19 tiene una relación directa significativa de magnitud alta con la calidad de atención según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4; con un valor de $r_s = 0,761$.
- 2.** Los usuarios externos atendidos en emergencia indicaron que sí se cumple con el protocolo Covid-19 en un 90.1% en el Establecimiento de Salud I-4.
- 3.** La calidad de atención resultó alta según la percepción del 80.8% de los usuarios externos atendidos en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.
- 4.** La calidad de atención se relaciona directa y significativamente con una magnitud alta con las dimensiones durante y después de la atención con un valor de $r_s = ,705$ y de $r_s = ,731$ respectivamente; y de magnitud moderada con la dimensión antes de la atención con un valor de $r_s = 624$, según percepción del usuario externo atendido en emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.

VII. RECOMENDACIONES.

Se recomienda al Ministerio de Economía y Finanzas mayor financiamiento al sector salud, a través del presupuesto anual, a fin de que los elementos esenciales para el cumplimiento del protocolo covid-19 sean adquiridos logrando garantizar una óptima calidad del servicio de salud en todos los establecimientos

Se recomienda al Ministerio de Salud, realizar las debidas capacitaciones o especializaciones acerca del manejo y cumplimiento del protocolo covid-19 en las distintas fases de atención médica; debiendo programarse anualmente una capacitación y una fiscalización por mes, a fin de garantizar el correcto cumplimiento del protocolo y mejorando la calidad de atención en todos los establecimiento de saluda a nivel nacional.

Se le recomienda al Establecimiento de Salud I-4, implementar adecuadamente los protocolos covid-19 por medio de sus documentos de gestión y función, a fin de que estos sean cumplidos a cabalidad por todo el personal médico mejorando la calidad de atención brindada.

REFERENCIAS

- Alves dos Santos M., Lima A., Nascimento L. (2017). User satisfaction with care of nurses. *Revista Scielo. Original en Rev. Gaúcha Enferm. (Online)* 38 (1). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
- Anep de la fundación Àlvar Net. Presidente de la Fundación Avedis Donabedian, la calidad de atención sanitaria. Disponible en: www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
- Avila P. Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda del Laboratorio Clínico de la ESE Centro De Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo Del Municipio de Soplaviento Bolívar en el Primer Semestre Del Año 2013- Colombia. *Rev.Cad. Saúde Pública.* vol.11 nº3.
- Avilés J, León M. Satisfacción de los usuarios externos relacionado con la calidad de atención que brinda el personal de salud del servicio de emergencia en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta Ayacucho, 2016 Universidad Nacional del Callao 2017; Repositorio nacional digital de ciencia, tecnología e innovación de acceso libre a la información científica vol.II.Nº 5.
- Barragán-Coca, M., Palaguachi-Sumba, J., Ortega-Ortega, M., & Paguay-García, M. (2020). Lineamientos que adoptaron los países de Ecuador, Colombia, Perú y Argentina para evitar la propagación del COVID-19 en el transporte público. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 948-962. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i10.1864>
- Beltrán, T. (2021). Gestión administrativa y aplicación de bioseguridad percibidas por usuarios internos en atención prehospitalaria ECU911 de Quevedo durante COVID-19, Ecuador, 2020. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61832>
- Cabrera M. "Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2016".
- Campos, K., Quispe, E. (2021). "conocimientos y prácticas sobre medidas de bioseguridad frente al covid-19 en personas en el mercado 1 valle sagrado, san juan de Lurigancho, 2020". [Universidad María Auxiliadora]. <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/304> Cañarejo C, Pabón A. realizó

- un estudio titulado “Grado de satisfacción del cliente con la atención prestada por los enfermeros sobre todo en cuanto a la calidad”. 2013.
- Castillo, K. 2017. Nivel de conocimientos y aplicación de los principios de bioseguridad de la enfermera en el centro quirúrgico de una clínica privada de lima, junio 2017. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/814>
- Chávez A y Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de Julio a Diciembre 2014 Universidad del Salvador, Buenos Aires 2015.
- Deming E. Evaluación y control de la calidad en la administración de enfermería, México 2002.
- Diez M. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria 2002. Medifam.
- Diez M. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria 2002. Medifam.
- Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud 2002. www.bdigital.unal.edu.co/6471/1/Edithmilenamdinacardona.2011
- Duran R. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. Revista ARS Médica Chile. 2011; Vol 2 N° 2.
- Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho 2016. Repositorio nacional digital de ciencia, tecnología e innovación de acceso libre a la información científica vol.II.Nº 7.
- Enríquez Chapa, G. J., & Zhuzhingo Alvarez, J. M. (2016). *Medidas de bioseguridad que aplica el personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Homero Castanier Crespo. Junio – noviembre 2015* (Bachelor's thesis). Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23639>
- Fernández O. Gestión de la calidad de servicios odontológicos. Monografías virtuales Intramed. [Revista en línea] 2008. Disponible en: <http://www.intramed.net/userfiles/archivos/gestion.pdf>.

- García M. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro De Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo-Lima 2013; Rev Med Hered. Vol.115.nº12.
- Gishu, T., Weldetsadik, A. Y., & Tekleab, A. M. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC nursing*, 18, 37. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
- Julcamoro A, Alcalita M. Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017. Rev. Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto vol.II;Nº 21.
- Khan, S; Siddique, R; Adnan-shereen, M; Ali, A; liu, j; Bai, Q, et al. *The emergence of a novel coronavirus (sars-cov-2), their biology and therapeutic options*. J clin microbiol2020. <https://doi.org/https://doi.org/10.1128/jcm.00187-20>
- Menendez, T., Patricia-Panunzio, A., Anzules-Guerra, J., Veliz-Zevallos, I., & Delgado-Janumis, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1304-1311. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
- Ministerio de Salud de Perú. Norma técnica de salud: Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Lima: MINSA; 2015.
- Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. Lima: Minsa; 2016.
- Ministerio De Salud. Guía para la autoevaluación de la calidad Lima-Perú. 2014.
- Minsa. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima Minsa 2002. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf> 7.
- Minsa. Sistema de gestión de la calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la calidad en salud Lima – Perú. 2006.
- MINSAL Consejo superior de salud pública junta de vigilancia de la profesión de Enfermería, Código de ética para los profesionales de Enfermería de El Salvador, Julio 2014.

- Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. 2015; Rev. Gestión sanitaria. Vol.112. N°6.
- Molina M. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria. [Tesis investigativa en enfermería, área temática de gerencia en salud y enfermería]. Colombia; 2011.
- Monchon P, Montoya G. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital II EsSalud. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
- Montiel V, Sánchez G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. San José – Costa Rica. Noviembre 2014.
- Mori M. (2017) Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 – Moyobamba. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado, Moyobamba. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31457>
- Nemati, R., Bahreini, M., Pouladi, S., Mirzaei, K., & Mehboodi, F. (2020). Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC nursing*, 19(1), 118. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00513-y>
- NT N°042 - MINS/DGSP-VOL01 Norma técnica de salud de los servicios de emergencia Lima - MINS 2007.
- NTS N° 021-MINSA/DGSPN.02 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Organización Panamericana de la Salud (OPS), Política, Planes y Programas de Salud. Conjunto de Guías sobre Servicios y Políticas de Salud I, México, Edimsa, 2008.
- Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la Micro Red Villa-Chorrillos. 2014; Rev. Med Hered. Vol 88 n°19.

- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Remuzgo A. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del HNGAI 2002. Tesis. UNMSM Lima Perú.
- Rolando L. Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el área de Emergencia del Hospital General Latacunga en el período octubre del 2013 – abril del 2014. [Fecha de consulta el 15 de agosto 2016]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>.
- Rosa E ,Jiménez P. Revista Cubana Salud Publica, Indicadores de calidad y eficiencia en los servicios,30 de agosto Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm.
- Santana de Freitas J, Bauer de Camargo E, Minamisava R, Queiroz Bezerra A, Gomes de Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil- 2014 Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.172 nº28.
- Santillán, W. 2020. Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de medidas de bioseguridad en estudiantes de pregrado y egresados de la carrera de odontología del período 2013-2018 de una universidad privada peruana: estudio piloto. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2020. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652006>
- Secretary E, Agency C, Safety F. Food systems and COVID-19 in Latin America and the Caribbean : Health risks ; safety of workers and food safety Bulletin 4 Contents 2 . Risks of contracting COVID-19 for people in the food system value chain Workers Consumers Population exposed to COVID-19. 2020
- Toh LS y Sern CW. El tiempo de espera del paciente como indicador clave de rendimiento en las clínicas especializadas en ortodoncia en Selangor. *Revista malaya de medicina de salud pública* 2011;11 (1): 60-9.

- Urrutia S, Cantuarias N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia del Hospital la Caleta 2015 Rev. Enferm. glob. vol.13 nº36.
- Vuori H 2001. El control de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Barcelona: editorial Masson. Pág. 269 – 287.
- Zuleiman C, Segundo E, Cabrera J, Martinez D. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas De Santos en el primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño- Colombia. Rev Mged Hered. 2; vol.124 nº10.

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ COMPONENTES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cumplimiento del protocolo Covid-19	Trujillo et al., (2021) lo define como una serie de procedimientos dirigidas a todo el personal a fin de disminuir el riesgo de transmisión de la Covid-19 considerando que la transmisión se puede dar del paciente hacia el profesional, del profesional al paciente y entre pacientes.	El instrumento que se utilizará es el cuestionario; según Flores et al (2020)	Antes de la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Triage. - Toma de temperatura. - Toma de presión. - Toma de medida de oxigenación. - Desinfección del paciente. 	Ordinal - Siempre - A veces - Nunca
			Durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Lavado de manos - Uso de mascarilla, protector facial, mandil y gorro. - Desinfección o esterilización de instrumentos. 	
			Después de la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Lavado de manos. - Desinfección de instrumental. - Desecho de materiales usados. - Desinfección personal. 	

				- Seguimiento de medidas de protección.	
Calidad de atención	Según Donabedian (1996), la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables. El tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos.	El instrumento que se utilizará es el cuestionario. Según Donabedian (1996)	Estructura	- Personal. - Equipos e instrumentos - Instalaciones físicas. - Recursos financieros.	Ordinal - Siempre - A veces - Nunca
			Proceso	- Acciones del personal. - Acciones del paciente. - Aplicación de procedimientos. - Comunicación.	
			Resultado	- Mejoramiento de la salud del paciente. - Conocimiento del paciente sobre el servicio. - Satisfacción del usuario.	

ANEXO 2
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según
percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4,
2022**

CUESTIONARIO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO COVID-19

Autor: Bazán (2022)

A continuación se presentan una serie de ítems; por favor, califique el cumplimiento del protocolo COVID-19 marcando con un aspa (x).

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Cumplimiento del protocolo COVID-19		Opciones de respuesta		
D1 – Antes de la atención		N	AV	S
01	El personal de salud preguntó si estuvo en contacto con una persona positiva a Covid-19.			
02	El personal de salud que lo atendió le tomo la temperatura.			
03	El personal de salud que lo atendió le tomo la presión.			
04	El personal de salud que lo atendió le colocó el oxímetro en su dedo.			
05	El personal de salud que lo atendió le realizó la desinfección de las manos y/o calzado.			
06	El personal de salud que se encontraba de servicio indicaba a las personas guardar distanciamiento y usar mascarilla.			
D2 – Durante la atención				
07	El personal de salud que lo atendió se lavó las manos antes de examinarla (ó).			
08	El personal de salud que lo atendió usó mascarilla y protector facial.			
09	El personal de salud que lo atendió uso protector de cabello.			
10	El personal de salud que lo atendió uso mandil.			
11	El personal de salud que lo atendió desinfecto o esterilizó el instrumental médico antes del procedimiento.			

	D3 – Después de la atención			
12	El personal de salud que lo atendió se lavó las manos después de examinarla (o).			
13	El personal de salud que lo atendió desinfecto el instrumental médico después del procedimiento.			
14	El personal de salud que lo atendió desecho el material usado en un tacho de basura.			
15	El personal de salud que lo atendió lo desinfecto después de culminada la atención.			
16	El personal de salud que lo atendió le indicó que es importante el uso de mascarilla como prevención.			
17	El personal de salud que lo atendió le indicó seguir medidas de cuidado frente a la COVID-19.			

Baremos:

Vx: No Cumple (17; 34), Cumple (35; 51)

D1: No Cumple (6; 12), Cumple (13; 18)

D2: No Cumple (5; 10), Cumple (11; 15)

D3: No Cumple (6; 12), Cumple (13; 18)

**CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN
PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EMERGENCIA,
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4**

Autor: Bazán (2022)

A continuación se presentan una serie de ítems; por favor, califique la calidad de atención en el servicio de emergencia de un Establecimiento de Salud I-4 marcando con un aspa (x).

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Calidad de atención según percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4		Opciones de respuesta		
D1 – Estructura		N	AV	S
1	El establecimiento cuenta con personal médico, enfermero y otros profesionales de la salud.			
2	El establecimiento cuenta con equipos e instrumentos modernos.			
3	El establecimiento de salud cuenta con Tópicos de atención debidamente diferenciados.			
4	El establecimiento de salud cuenta con una zona de Triage debidamente ubicada.			
5	El personal de salud cuenta con sus elementos de protección.			
6	El establecimiento de salud cuenta con el área de farmacia.			
D2 – Proceso		N	AV	S
7	El personal de salud le explica el procedimiento que le van realizar.			
8	Mientras realizan los procedimientos médicos, el personal asistencial mantiene comunicación fluida.			
9	Usted logra comprender con facilidad las indicaciones médicas durante el procedimiento.			
10	El personal de salud en todo momento mostro interés en su problema de salud.			
11	El personal de salud le brindo una atención personalizada.			
12	El personal de salud que lo atendió mostro suficiente conocimiento para responder a sus inquietudes.			
D3 – Resultado		N	AV	S
13	Después de la atención recibida, usted presento una mejoría en su salud.			
14	Culminada la atención, le explicaron su diagnóstico y el procedimiento o tratamiento aplicado.			

15	Se siente satisfecho con la atención brinda en el Establecimiento de Salud.			
16	En todo momento el procedimiento medico aplicado fue rápido y efectivo.			
17	Con que frecuencia el personal de salud atendió sus necesidades.			
18	Culminado el procedimiento, el personal de salud le inspiró confianza.			

Baremos:

Vy: Baja (18; 30), Media (31; 42), Alta (43; 54)

D1: Baja (6; 10), Media (11; 14), Alta (15; 18)

D2: Baja (6; 10), Media (11; 14), Alta (15; 18)

D3: Baja (6; 10), Media (11; 14), Alta (15; 18)

ANEXO 3
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n_0 = \frac{Z^2 N . p . q}{(N - 1) E^2 + Z^2 . p . q}$$

Dónde:

n_0 = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 250

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Remplazando valores:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (250)(0.5)(0.5)}{(250 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = \mathbf{151.68}$$

ANEXO 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS VARIABLES CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO COVID-19 Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EMERGENCIA, ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4

VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO Nº 1

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Bazán Padilla, Doris Roxana

1.2. Institución donde Labora: Centro de Salud Santa Catalina – Red Salud Pacasmayo.

1.3. Título de la Investigación:

“Cumplimiento protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4, 2022”

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

“Cuestionario cumplimiento de protocolo Covid-19 y calidad de atención”

1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Cumplimie	1. Antes de la atención.	1. El personal de salud preguntó si estuvo en contacto con una persona positiva a Covid-19.	✓		✓		✓		✓		
		2. El personal de salud que lo atendió le tomo la temperatura.	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Calidad		3. El personal de salud que lo atendió le tomó la presión.	✓		✓		✓		✓		
		4. El personal de salud que lo atendió le colocó el oxímetro en su dedo.	✓		✓		✓		✓		
		5. El personal de salud que lo atendió le realizó la desinfección de las manos y/o calzado.	✓		✓		✓		✓		
		6. El personal de salud que se encontraba de servicio indicaba a las personas guardar distanciamiento y usar mascarilla.	✓		✓		✓		✓		
	2. Durante la atención.	7. El personal de salud que lo atendió se lavó las manos antes de examinarla (o).	✓		✓		✓		✓		
		8. El personal de salud que lo atendió usó mascarilla y protector facial.	✓		✓		✓		✓		
		9. El personal de salud que lo atendió usó protector de cabello.	✓		✓		✓		✓		
		10. El personal de salud que lo atendió usó mandil.	✓		✓		✓		✓		
		11. El personal de salud que lo atendió desinfectó o esterilizó el instrumental médico antes del procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
	3. Después de la atención.	12. El personal de salud que lo atendió se lavó las manos después de examinarla (o).	✓		✓		✓		✓		
		13. El personal de salud que lo atendió desinfectó el instrumental médico después del procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		14. El personal de salud que lo atendió desechó el material usado en un tacho de basura.	✓		✓		✓		✓		
		15. El personal de salud que lo atendió lo desinfectó después de culminada la atención.	✓		✓		✓		✓		
		16. El personal de salud que lo atendió le indicó que es importante el uso de mascarilla como prevención.	✓		✓		✓		✓		
		17. El personal de salud que lo atendió le indicó seguir medidas de cuidado frente a la COVID-19.	✓		✓		✓		✓		
	1. Estructura	18. El establecimiento cuenta con personal médico, enfermero y otros profesionales de la salud.	✓		✓		✓		✓		
		19. El establecimiento cuenta con equipos e instrumentos modernos.	✓		✓		✓		✓		

		20. El establecimiento de salud cuenta con Tópicos de atención debidamente diferenciados.	✓		✓		✓		✓				
		21. El establecimiento de salud cuenta con una zona de Triaje debidamente ubicada.	✓		✓		✓		✓				
		22. El personal de salud cuenta con sus elementos de protección.	✓		✓		✓		✓				
		23. El establecimiento de salud cuenta con el área de farmacia.	✓		✓		✓		✓				
	2. Proceso	24. El personal de salud le explica el procedimiento que le van realizar.	✓		✓		✓		✓				
		25. Mientras realizan los procedimientos médicos, el personal asistencial mantiene comunicación fluida.	✓		✓		✓		✓				
		26. Usted logra comprender con facilidad las indicaciones médicas durante el procedimiento.	✓		✓		✓		✓				
		27. El personal de salud en todo momento mostro interés en su problema de salud.	✓		✓		✓		✓				
		28. El personal de salud le brindo una atención personalizada.	✓		✓		✓		✓				
		29. El personal de salud que lo atendió mostro suficiente conocimiento para responder a sus inquietudes.	✓		✓		✓		✓				
	3. Resultado	30. Después de la atención recibida, usted presento una mejoría en su salud.	✓		✓		✓		✓				
		31. Culminada la atención, le explicaron su diagnóstico y el procedimiento o tratamiento aplicado.	✓		✓		✓		✓				
		32. Se siente satisfecho con la atención brinda en el Establecimiento de Salud.	✓		✓		✓		✓				
		33. En todo momento el procedimiento medico aplicado fue rápido y efectivo.	✓		✓		✓		✓				
		34. Con que frecuencia el personal de salud atendió sus necesidades.	✓		✓		✓		✓				
35. Culminado el procedimiento, el personal de salud le inspiró confianza.		✓		✓		✓		✓					

FICHA DE VALIDACIÓN
Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre el cumplimiento de protocolo covid-19 y la calidad de atención

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud I-4.

Apellidos y nombres del evaluador:
MONTEZA FACHO WALTER ENRIQUE

Grado académico del evaluador:
Maestría en Salud Pública: EPIDEMIOLOGIA

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓


Monteza Facho Walter Enrique
Apellidos y nombres
DNI: 16699729

EXPERTO Nº 2

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Bazán Padilla, Doris Roxana
- 1.2. Institución donde Labora: Centro de Salud Santa Catalina – Red Salud Pacasmayo.
- 1.3. Título de la Investigación:
“Cumplimiento protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4, 2022”
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
“Cuestionario cumplimiento de protocolo Covid-19 y calidad de atención”
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Cumplimiento de Protocolo Covid-19	1. Antes de la atención.	1. El personal de salud preguntó si estuvo en contacto con una persona positiva a Covid-19.	✓		✓		✓		✓		
		2. El personal de salud que lo atendió le tomo la temperatura.	✓		✓		✓		✓		
		3. El personal de salud que lo atendió le tomo la presión.	✓		✓		✓		✓		
		4. El personal de salud que lo atendió le colocó el oxímetro en su dedo.	✓		✓		✓		✓		
		5. El personal de salud que lo atendió le realizó la desinfección de las manos y/o calzado.	✓		✓		✓		✓		
		6. El personal de salud que se encontraba de servicio indicaba a las personas guardar distanciamiento y usar mascarilla.	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Calidad de atención	2. Durante la atención.	7. El personal de salud que lo atendió se lavó las manos antes de examinarla (o).	✓		✓		✓		✓		
		8. El personal de salud que lo atendió usó mascarilla y protector facial.	✓		✓		✓		✓		
		9. El personal de salud que lo atendió uso protector de cabello.	✓		✓		✓		✓		
		10. El personal de salud que lo atendió uso mandil.	✓		✓		✓		✓		
		11. El personal de salud que lo atendió desinfecto o esterilizó el instrumental médico antes del procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
	3. Después de la atención.	12. El personal de salud que lo atendió se lavó las manos después de examinarla (o).	✓		✓		✓		✓		
		13. El personal de salud que lo atendió desinfecto el instrumental médico después del procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		14. El personal de salud que lo atendió desecho el material usado en un tacho de basura.	✓		✓		✓		✓		
		15. El personal de salud que lo atendió lo desinfecto después de culminada la atención.	✓		✓		✓		✓		
		16. El personal de salud que lo atendió le indicó que es importante el uso de mascarilla como prevención.	✓		✓		✓		✓		
		17. El personal de salud que lo atendió le indicó seguir medidas de cuidado frente a la COVID-19.	✓		✓		✓		✓		
	1. Estructura	18. El establecimiento cuenta con personal médico, enfermero y otros profesionales de la salud.	✓		✓		✓		✓		
		19. El establecimiento cuenta con equipos e instrumentos modernos.	✓		✓		✓		✓		
		20. El establecimiento de salud cuenta con Tópicos de atención debidamente diferenciados.	✓		✓		✓		✓		
		21. El establecimiento de salud cuenta con una zona de Triaje debidamente ubicada.	✓		✓		✓		✓		
		22. El personal de salud cuenta con sus elementos de protección.	✓		✓		✓		✓		
		23. El establecimiento de salud cuenta con el área de farmacia.	✓		✓		✓		✓		

	2. Proceso	24. El personal de salud le explica el procedimiento que le van realizar.	✓		✓		✓		✓		
		25. Mientras realizan los procedimientos médicos, el personal asistencial mantiene comunicación fluida.	✓		✓		✓		✓		
		26. Usted logra comprender con facilidad las indicaciones médicas durante el procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		27. El personal de salud en todo momento mostro interés en su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
		28. El personal de salud le brindo una atención personalizada.	✓		✓		✓		✓		
		29. El personal de salud que lo atendió mostro suficiente conocimiento para responder a sus inquietudes.	✓		✓		✓		✓		
	3. Resultado	30. Después de la atención recibida, usted presento una mejoría en su salud.	✓		✓		✓		✓		
		31. Culminada la atención, le explicaron su diagnóstico y el procedimiento o tratamiento aplicado.	✓		✓		✓		✓		
		32. Se siente satisfecho con la atención brinda en el Establecimiento de Salud.	✓		✓		✓		✓		
		33. En todo momento el procedimiento medico aplicado fue rápido y efectivo.	✓		✓		✓		✓		
		34. Con que frecuencia el personal de salud atendió sus necesidades.	✓		✓		✓		✓		
35. Culminado el procedimiento, el personal de salud le inspiró confianza.		✓		✓		✓		✓			

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre el cumplimiento de protocolo covid-19 y la calidad de atención

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud I-4.

Apellidos y nombres del evaluador:

Soriano Ramírez Dany Rubén

Grado académico del evaluador:

Maestro

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

Soriano Ramírez Dany Rubén
Apellidos y nombres
DNI: 1.814.952.9..



EXPERTO Nº 3

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Bazán Padilla, Doris Roxana
- 1.2. Institución donde Labora: Centro de Salud Santa Catalina – Red Salud Pacasmayo.
- 1.3. Título de la Investigación:
“Cumplimiento protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4, 2022”
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
“Cuestionario cumplimiento de protocolo Covid-19 y calidad de atención”
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Nº 01: Cumplimiento de Protocolo Covid-19	1. Antes de la atención.	1. El personal de salud preguntó si estuvo en contacto con una persona positiva a Covid-19.	✓		✓		✓		✓		
		2. El personal de salud que lo atendió le tomo la temperatura.	✓		✓		✓		✓		
		3. El personal de salud que lo atendió le tomo la presión.	✓		✓		✓		✓		
		4. El personal de salud que lo atendió le colocó el oxímetro en su dedo.	✓		✓		✓		✓		
		5. El personal de salud que lo atendió le realizó la desinfección de las manos y/o calzado.	✓		✓		✓		✓		
		6. El personal de salud que se encontraba de servicio indicaba a las personas guardar distanciamiento y usar mascarilla.	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 02: Calidad de atención	2. Durante la atención.	7. El personal de salud que lo atendió se lavó las manos antes de examinarla (o).	✓		✓		✓		✓		
		8. El personal de salud que lo atendió usó mascarilla y protector facial.	✓		✓		✓		✓		
		9. El personal de salud que lo atendió uso protector de cabello.	✓		✓		✓		✓		
		10. El personal de salud que lo atendió uso mandil.	✓		✓		✓		✓		
		11. El personal de salud que lo atendió desinfecto o esterilizó el instrumental médico antes del procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
	3. Después de la atención.	12. El personal de salud que lo atendió se lavó las manos después de examinarla (o).	✓		✓		✓		✓		
		13. El personal de salud que lo atendió desinfecto el instrumental médico después del procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		14. El personal de salud que lo atendió desecho el material usado en un tacho de basura.	✓		✓		✓		✓		
		15. El personal de salud que lo atendió lo desinfecto después de culminada la atención.	✓		✓		✓		✓		
		16. El personal de salud que lo atendió le indicó que es importante el uso de mascarilla como prevención.	✓		✓		✓		✓		
		17. El personal de salud que lo atendió le indicó seguir medidas de cuidado frente a la COVID-19.	✓		✓		✓		✓		
	1. Estructura	18. El establecimiento cuenta con personal médico, enfermero y otros profesionales de la salud.	✓		✓		✓		✓		
		19. El establecimiento cuenta con equipos e instrumentos modernos.	✓		✓		✓		✓		
		20. El establecimiento de salud cuenta con Tópicos de atención debidamente diferenciados.	✓		✓		✓		✓		
		21. El establecimiento de salud cuenta con una zona de Triaje debidamente ubicada.	✓		✓		✓		✓		
		22. El personal de salud cuenta con sus elementos de protección.	✓		✓		✓		✓		
		23. El establecimiento de salud cuenta con el área de farmacia.	✓		✓		✓		✓		

	2. Proceso	24. El personal de salud le explica el procedimiento que le van realizar.	✓		✓		✓		✓		
		25. Mientras realizan los procedimientos médicos, el personal asistencial mantiene comunicación fluida.	✓		✓		✓		✓		
		26. Usted logra comprender con facilidad las indicaciones médicas durante el procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		27. El personal de salud en todo momento mostro interés en su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
		28. El personal de salud le brindo una atención personalizada.	✓		✓		✓		✓		
		29. El personal de salud que lo atendió mostro suficiente conocimiento para responder a sus inquietudes.	✓		✓		✓		✓		
	3. Resultado	30. Después de la atención recibida, usted presento una mejoría en su salud.	✓		✓		✓		✓		
		31. Culminada la atención, le explicaron su diagnóstico y el procedimiento o tratamiento aplicado.	✓		✓		✓		✓		
		32. Se siente satisfecho con la atención brinda en el Establecimiento de Salud.	✓		✓		✓		✓		
		33. En todo momento el procedimiento medico aplicado fue rápido y efectivo.	✓		✓		✓		✓		
		34. Con que frecuencia el personal de salud atendió sus necesidades.	✓		✓		✓		✓		
35. Culminado el procedimiento, el personal de salud le inspiró confianza.		✓		✓		✓		✓			

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre el cumplimiento de protocolo covid-19 y la calidad de atención

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un establecimiento de salud I-4.

Apellidos y nombres del evaluador:

Escobar Parrazamán Patricia Isabel

Grado académico del evaluador:

Magister

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X


Patricia Escobar Parrazamán
MÉDICO CIRUJANO
CMP 66514

Escobar Parrazamán Patricia Isabel
Apellidos y nombres
DNI...45610357...

ANEXO 6
FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica del Cuestionario para medir el cumplimiento de protocolo Covid-19.

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el cumplimiento de protocolo Covid-19.
Autor	Doris Roxana Bazán Padilla.
Año	2022
Aplicación	Recoger información a través de un cuestionario relacionado al cumplimiento de protocolo Covid-19.
Bases teóricas	Trujillo et al., (2021) lo define como una serie de procedimientos dirigidas a todo el personal a fin de disminuir el riesgo de transmisión de enfermedades infecto-contagiosas considerando que la transmisión se puede dar del paciente hacia el profesional, del profesional al paciente y entre pacientes.
Versión	Primera Versión.
Sujetos de aplicación	Los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.
Tipo de administración	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir el cumplimiento de protocolo Covid-19.
Duración	20 minutos.
	Para medir la variable el cumplimiento de protocolo Covid-19 se aplicará también la escala tipo Likert la cual tendrá 17 ítems y 3 alternativas de respuesta, se evaluará Tres dimensiones: Antes de la atención, Durante la atención y Después de la atención.

Normas de puntuación	<p>La escala para el cumplimiento de protocolo Covid-19 que se empleará será la siguiente: No Cumple (17; 34), Cumple (35; 51)</p> <p>La escala para el cumplimiento de protocolo Covid-19 (Dimensión Antes de la atención) que se empleará será la siguiente: D1: No Cumple (6; 12), Cumple (13; 18)</p> <p>La escala para el cumplimiento de protocolo Covid-19 (Dimensión Durante de la atención) que se empleará será la siguiente: D2: No Cumple (5; 10), Cumple (11; 15)</p> <p>La escala para el cumplimiento de protocolo Covid-19 (Dimensión Después de la atención) que se empleará será la siguiente: D1: No Cumple (6; 12), Cumple (13; 18)</p>
-----------------------------	---

Ficha técnica del cuestionario para medir la calidad de atención según percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4.

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la calidad de atención.
Autor	Doris Roxana Bazán Padilla.
Año	2022
Aplicación	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a la calidad de atención.
Bases teóricas	Según Donabedian (1984), la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables. El tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos.
Versión	Primera Versión.
Sujetos de aplicación	Los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un Establecimiento de Salud I-4.
Tipo de administración	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir la calidad de atención.
Duración	20 minutos.
Normas de puntuación	<p>Para medir la variable calidad de atención se aplicará también la escala tipo Likert la cual tendrá 18 ítems y 3 alternativas de respuesta, se evaluará Tres dimensiones: Estructura, proceso y resultado.</p> <p>La escala para calidad de atención que se empleará será la siguiente: Baja (18; 30), Media (31; 42), Alta (43; 54)</p> <p>La escala para calidad de atención (Dimensión Estructura) que se empleará será la siguiente:</p>

	<p>Baja (6; 10), Media (11; 14), Alta (15; 18)</p> <p>La escala para calidad de atención (Dimensión Proceso) que se empleará será la siguiente:</p> <p>Baja (6; 10), Media (11; 14), Alta (15; 18)</p> <p>La escala para calidad de atención (Dimensión Resultado) que se empleará será la siguiente:</p> <p>Baja (6; 10), Media (11; 14), Alta (15; 18)</p>
--	--

ANEXO 7

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Tabla 7.

Criterios para la interpretación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Intervalo	Categoría
Por debajo de 0.5	No aceptable
De 0.5 a 0.6	Pobre
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
De 0.7 a 0.8	Muy aceptable
De 0.8 a 0.9	Bueno
De 0.9 a 1	Excelente

Nota: (Celina y Campos, 2016).

Tabla 8.

Prueba de confiabilidad para el Cuestionario sobre Cumplimiento de Protocolo Covid-19.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	17

Tabla 9.

Prueba de confiabilidad para el Cuestionario sobre Calidad de Atención.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	18

Interpretación:

Al procesarse la confiabilidad por el Alfa de Cronbach, se obtuvo para el primer cuestionario un coeficiente de 0.896 y para el segundo cuestionario, un coeficiente de 0.928, considerados como bueno y excelente respectivamente.

ANEXO 8
PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 10.

Prueba de normalidad de las variables.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p.
Cumplimiento del protocolo Covid-19	,146	151	,000
Calidad de atención	,128	151	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Plantear las hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Decisión y conclusión

Como $p=0 < 0,05$ entonces rechazamos la Ho y aceptamos la Ha, es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica.

PARAMÉTRICA	NO PARAMÉTRICA
Pearson	Coefficiente de correlación de rangos de Spearman

$p \geq 0.05$, acepto Ho, es decir no existe correlación

$p < 0.05$, acepto Ha, es decir existe correlación

ANEXO 9 BASE DE DATOS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	D2	P12	P13	P14	P15	P16	D3	V1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D4	P24	P25	P26	P27	P28	P29	D5	P30	P31	P32	P33	P34	P35	D6	V2
1	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	126	3	2	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	125	3	
2	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	3	143	4	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	127	3	
3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	151	5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	154	5	
4	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	3	156	4	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	3	149	4	
5	2	3	3	2	1	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	148	4	2	2	2	3	2	3	14	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	137	3	
6	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	1	2	10	1	1	3	2	2	129	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	127	3		
7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	181	5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	154	5	
8	3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	176	4	3	1	2	3	2	3	14	3	2	3	2	2	3	15	2	3	2	2	2	2	142	4	
9	2	2	1	1	1	3	10	1	3	2	1	3	10	1	1	2	3	1	133	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	141	4		
10	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	125	3	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	126	3		
11	3	2	1	1	2	3	12	1	3	1	3	2	10	1	1	3	1	3	124	3	2	1	3	3	3	13	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	140	4		

1 2	2 3 3 1 3 3	1 5	3 3 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 2 2 2 2 2	1 2	2 2 3 3 3 2	1 5	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 3 3 3 3 3
1 3	3 3 3 3 2 2	1 6	2 2 3 3 1	1 1	1 1 3 1 3 2	1 1	3 2 1 2 2 3	1 2	2 2 3 2 2 2	1 3	2 2 2 3 2 2	1 2	2 2 1 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 3 3 3 3 3
1 4	3 1 3 3 2 3	1 5	3 3 1 1 2	1 2	2 2 3 2 3 2	1 4	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 3 3 3 3 3
1 5	2 2 2 3 3 3	1 5	2 3 3 3 2	1 3	2 2 2 3 2	1 4	2 2 3 2 2 2	1 3	2 2 2 3 3	1 4	2 2 3 2 2 2	1 3	2 2 2 2 2 2	1 3	2 2 2 2 3 3	1 3	2 2 2 2 2 2	1 3	3 3 3 3 3 3
1 6	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 1 3	1 2	2 2 3 2 2 3	1 4	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 2 3	1 3	3 3 3 3 3 3
1 7	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3
1 8	3 3 2 3 1 3	1 5	2 3 1 3 3	1 1	2 3 1 2 2	1 3	3 3 3 3 2 3	1 1	3 3 3 3 2 3	1 7	3 3 3 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 3 3 3 3 3
1 9	3 3 3 3 3 2	1 7	2 3 3 3 2	1 2	3 3 3 3 3	1 4	3 1 3 3 3 3	1 3	3 2 3 3 3 3	1 7	3 3 2 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3
2 0	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3
2 1	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3
2 2	2 2 3 3 2 2	1 4	2 3 2 3 3	1 2	2 3 3 3 2	1 5	3 3 3 3 3 3	1 4	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 3 3 3 3 3
2 3	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 2	1 7	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3
2 4	2 3 2 3 3 2	1 5	2 3 3 3 3	1 3	3 3 3 2 2	1 6	3 2 3 2 2 2	1 4	3 2 3 2 2 2	1 4	2 3 3 3 3 2	1 1	1 2 2 2 3	1 1	1 2 2 2 3	1 1	1 2 2 2 3	1 1	3 3 3 3 3 3
2 5	2 2 3 3 3 3	1 6	3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3

26	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2	10	2 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2
27	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3
28	3 3 3 3 3 3	18	3 3 2 2 3	13	3 3 3 3 3 3	18	2 2 2 3 3 3	15	3 3 2 3 3 2	16	3 3 2 2 2 2	16	3 3 2 2 2 2	14	3 3 2 2 2 2
29	3 3 3 2 3 2	16	3 3 2 2 3	13	3 3 3 3 3 2	17	3 2 2 1 3 3	14	2 3 2 2 1 2	12	3 2 2 1 2 2	12	3 2 2 1 2 2	13	2 2 1 2 2 2
30	2 3 3 2 2 2	14	2 2 2 2 2	10	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2
31	2 3 1 1 3 3	13	3 3 2 1 3	12	3 3 3 2 2 2	15	3 2 3 3 3 3	17	2 1 3 3 3 3	15	2 3 2 2 3 2	15	2 3 2 2 3 2	14	3 2 2 3 2 2
32	3 3 3 2 2 3	16	2 3 3 3 2	13	3 2 3 3 3 3	17	3 2 2 2 3 3	15	2 3 3 3 3 3	17	3 3 3 3 2 3	17	3 3 3 3 2 3	14	3 3 3 2 3 3
33	3 2 3 2 3 2	15	2 2 3 2 3	12	2 3 3 3 3 3	17	3 2 2 3 2 3	15	3 3 3 2 2 2	15	2 3 2 2 3 3	15	2 3 2 2 3 3	14	3 2 2 3 3 3
34	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3	18	3 2 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 2 3	18	3 3 3 3 2 3	15	3 3 3 2 3 3
35	3 2 2 3 3 3	16	2 3 2 3 3	13	2 3 3 3 3 3	17	3 2 3 3 3 3	17	2 2 3 3 3 3	17	3 3 3 3 3 3	16	3 3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3
36	3 2 3 3 2 3	16	3 3 3 3 3	15	3 3 3 2 3 3	17	3 3 2 3 3 3	18	2 2 3 2 2 3	14	2 2 3 3 3 3	15	3 2 2 2 2 2	14	3 2 2 2 2 2
37	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 2 3	14	3 3 3 3 2 3	17	2 2 2 3 2 2	13	2 2 3 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2	13	2 2 2 2 2 2
38	3 3 3 3 3 3	18	2 3 3 3 3	14	2 3 3 3 3 3	17	2 2 3 3 3 3	19	3 3 3 2 3 3	16	2 2 2 2 2 2	16	2 2 2 2 2 2	14	2 2 2 2 2 2
39	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3	18	3 3 2 2 3 3	16	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 2 2 2	16	3 3 3 2 2 2	14	3 3 3 2 2 2

40	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	181	3	2	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	3	181	5	1							
41	2	2	2	3	2	2	13	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	3	2	145	3	2	2	2	2	3	13	2	2	2	1	2	12	2	2	1	13	0	6				
42	3	2	3	3	2	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	148	3	3	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	13	3	3	3	15	4	8			
43	2	3	2	2	1	3	13	2	3	1	2	3	13	3	3	3	3	2	2	146	0	2	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	14	3	5	
44	2	2	1	2	1	2	10	1	2	1	2	3	9	2	2	1	2	2	2	131	0	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	13	2	6	
45	3	3	3	3	2	3	17	2	3	2	2	2	12	2	2	2	2	3	3	144	2	1	2	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	14	0	4	
46	2	1	1	1	1	2	8	1	2	1	1	2	7	1	2	3	2	2	2	122	7	3	3	3	2	3	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	1	14	2	1	
47	3	2	1	3	3	3	15	3	3	3	3	2	13	3	2	3	2	3	3	146	5	3	2	2	3	3	13	3	1	3	3	1	2	12	3	2	2	2	2	14	3	2	
48	2	2	3	1	3	2	13	2	3	1	3	2	12	2	2	2	2	3	2	133	7	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	2	12	2	3	1	2	3	2	13	3	5
49	2	2	2	3	2	3	14	1	2	1	2	3	9	2	2	3	3	2	2	134	7	2	1	2	2	3	13	2	1	2	2	2	3	12	2	3	2	2	2	14	4	0	
50	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	2	2	12	2	2	3	3	3	3	146	5	2	1	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	3	13	4	9	
51	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	13	3	3	3	3	2	3	157	0	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	8	1	
52	3	3	3	3	2	3	17	2	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	146	7	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	3	14	6	8
53	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	1	12	2	1	3	2	2	2	132	6	3	2	1	2	2	13	2	2	2	2	1	2	12	2	1	1	1	2	1	8	3	2

54	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	3	169	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	2	2	2	13	4	1		
55	3	3	3	3	3	3	18	1	2	3	3	3	14	1	3	3	3	3	3	180	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	18	5	4	
56	3	3	3	3	2	3	17	1	2	3	3	3	14	1	2	3	2	2	3	156	1	4	2	2	2	3	14	1	3	2	3	3	2	3	16	1	2	2	2	2	3	3	14	4	
57	3	2	3	3	2	3	16	1	2	3	3	2	12	1	3	2	3	2	3	164	1	4	3	2	2	2	3	14	1	3	2	3	2	2	2	14	1	3	3	2	2	3	3	14	5
58	2	1	3	3	1	2	12	1	1	3	2	3	10	1	2	1	3	1	3	124	1	3	3	1	3	3	14	1	2	2	3	2	2	2	13	1	3	3	2	3	3	3	14	4	
59	2	3	2	3	3	3	16	1	3	3	2	3	14	1	3	3	3	3	3	188	1	4	2	2	2	3	18	1	3	2	3	2	2	3	15	1	3	3	3	2	2	2	14	5	
60	3	2	3	3	2	3	16	1	3	3	3	3	15	1	3	3	3	2	3	178	1	4	2	2	3	2	14	1	2	2	3	3	3	14	1	3	2	2	2	2	2	14	2		
61	3	3	3	2	3	3	17	1	3	3	3	2	14	1	2	2	3	2	3	156	1	4	2	2	3	3	14	1	3	3	3	3	3	2	16	1	2	2	3	3	3	3	14	9	
62	2	3	3	2	1	3	14	1	2	3	3	3	14	1	3	3	3	3	3	186	1	4	2	2	2	3	18	1	2	1	2	2	1	2	14	1	2	3	2	2	2	2	13	7	
63	3	2	3	3	3	3	17	1	3	2	2	1	2	10	1	1	1	3	2	129	1	3	3	2	2	2	13	1	2	2	2	2	2	2	13	1	2	2	2	2	2	2	13	7	
64	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	3	181	1	5	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	3	15	4	
65	3	2	2	2	3	3	15	1	3	3	2	3	14	1	3	3	3	3	3	176	1	4	3	1	2	3	14	1	3	2	3	2	2	3	14	1	2	3	2	2	2	2	14	2	
66	2	2	1	1	1	3	10	1	1	3	2	1	3	10	1	1	2	3	1	133	1	3	3	2	2	2	13	1	3	3	2	2	3	3	13	1	2	2	2	2	2	2	14	1	
67	2	2	2	2	2	2	12	1	2	3	2	2	2	11	1	2	2	2	2	125	1	3	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	13	6	

68	3	2	1	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4
69	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	
70	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3
71	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3
72	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	4
73	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	5
74	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5
75	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	
76	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	1	4	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5
77	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5
78	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5
79	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4
80	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5
81	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	4	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	1	4

82	2 2 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 4 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 5 8 4
83	2 2 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 3 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 3 2 2 2 2
84	3 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 5 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3
85	3 3 3 3 3 3	1 3 3 2 2 3	1 3 3 3 3 3	1 4 2 2 2 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 2 3 3	1 3 3 2 2 2
86	3 3 3 2 3 2	1 3 3 2 2 3	1 3 3 3 3 3	1 4 3 2 2 1	1 3 3 3 3 2	1 2 3 2 2 1	1 3 2 2 1 2
87	2 3 3 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 3 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2	1 2 2 2 2 2
88	2 3 1 1 3 3	1 3 3 2 1 3	1 3 3 3 2 2	1 4 3 2 3 3	1 3 3 3 2 2	1 2 1 3 3 3	1 2 3 2 2 3
89	3 3 3 2 2 3	1 2 3 3 3 2	1 3 2 3 3 3	1 4 3 2 2 2	1 3 3 3 3 3	1 2 3 3 3 3	1 3 3 3 3 2
90	3 2 3 2 3 2	1 2 2 3 2 3	1 2 3 3 3 3	1 4 3 2 2 3	1 3 3 3 2 2	1 3 3 3 2 2	1 2 3 2 2 3
91	3 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 5 3 2 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 3 2
92	3 2 2 3 3 3	1 2 3 2 3 3	1 2 3 3 3 3	1 4 3 2 3 3	1 3 3 3 3 3	1 2 2 3 3 3	1 3 3 3 3 3
93	3 2 3 3 2 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 2 3	1 4 2 2 3 2	1 3 3 2 3 3	1 2 2 2 3 3	1 3 2 2 2 2
94	3 3 3 3 3 3	1 3 3 3 2 3	1 3 3 3 3 2	1 4 2 2 2 3	1 3 3 3 2 3	1 2 2 3 2 2	1 2 2 2 2 2
95	3 3 3 3 3 3	1 2 3 3 3 3	1 2 3 3 3 3	1 4 2 2 3 3	1 3 3 3 3 3	1 3 3 3 2 3	1 2 2 2 2 2

96	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3	181	5 3 3 2 2 3 3	16	2 3 3 2 3 3	16	3 3 3 3 2 2	14	4
97	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3 3	181	3 2 2 2 3 3	15	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	1 5 8 1
98	2 2 2 3 2 2	13	2 3 2 3 3	13	1 2 3 3 2 3 2	151	4 3 2 2 2 2 3	14	3 2 2 2 1 2	12	2 2 1 2 2 1	10	1 3 6
99	3 2 3 3 2 3	16	3 3 2 2 3	13	3 3 3 3 3 3	187	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	3 3 3 3 3 3	18	1 5 8 4
100	2 3 2 2 1 3	13	2 3 1 2 3	11	3 3 3 3 2 2	160	2 2 2 2 3 3	14	3 3 3 3 3 3	18	2 2 3 2 2 2	13	1 4 3 5
101	2 2 1 2 1 2	10	1 2 1 2 3	9	2 2 1 2 2 2	110	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 2 2 2	12	1 3 2 6
102	3 3 3 3 2 3	17	2 3 2 2 2	11	2 2 2 2 3 3	142	2 1 2 3 3 3	14	2 2 2 2 2 2	12	2 3 2 2 2 3	14	1 4 4 0
103	2 1 1 1 1 2	8	1 2 1 1 2	7	1 2 3 2 2 2	127	3 3 3 3 2 3	17	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 3 2 1	12	1 4 2 1
104	3 2 1 3 3 3	15	3 3 3 3 2	14	3 2 3 2 3 3	165	3 2 2 3 3 3	16	3 1 3 3 1 2	13	2 3 2 2 2 2	13	1 4 3 2
105	2 2 3 1 3 2	13	2 3 1 3 2	11	2 2 2 2 3 2	137	2 2 2 2 2 2	12	2 2 2 1 1 2	10	2 3 1 2 3 2	13	1 3 3 5
106	2 2 2 3 2 3	14	1 2 1 2 3	9	2 2 3 3 2 2	147	2 1 2 2 2 3	12	2 2 3 2 3 2	14	2 3 3 2 2 2	14	1 4 4 0

1 0 7	2 3 3 2 2 2	1 4	2 2 2 2 2	1 0	2 2 2 2 2 2	1 2 6	3 2 2 2 1 2 2	1 1	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2 5	2 2 2 2 2 2
1 0 8	3 3 3 3 3 3	1 8	2 3 2 2 2	1 1	2 2 3 2 3 2	1 4 3	2 2 2 2 2 3	1 3	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2 7	2 2 2 2 2 2
1 0 9	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8 1	5 3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8 4	3 3 3 3 3 3
1 1 0	3 3 3 2 3 3	1 7	3 3 3 2 3	1 4	2 2 3 2 3 3	1 5 6	2 2 3 3 3 3	1 6	3 3 3 3 3 2	1 2	2 3 3 3 3 3	1 6 9	2 3 3 3 3 3
1 1 1	2 3 3 2 1 3	1 4	2 3 3 3 3	1 4	3 3 3 3 3 3	1 8 6	2 2 2 3 2 3	1 4	2 1 2 2 1 2	1 2	3 2 2 2 2 2	1 3 7	2 2 2 2 2 2
1 1 2	3 2 3 3 3 3	1 7	3 2 2 1 2	1 0	1 1 3 2 2 3	1 2 9	3 2 2 2 2 2	1 3	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2 7	2 2 2 2 2 2
1 1 3	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8 1	5 3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8 4	3 3 3 3 3 3
1 1 4	3 2 2 2 3 3	1 5	3 3 2 3 3	1 4	3 3 3 3 3 2	1 7 6	3 1 2 3 2 3	1 4	3 2 3 2 2 3	1 2	3 2 2 2 2 2	1 3 2	2 2 2 2 2 2
1 1 5	2 2 1 1 1 3	1 0	1 3 2 1 3	1 0	1 2 3 1 3 3	1 3 3	3 2 2 2 2 2	1 3	3 2 2 3 3	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2 1	2 2 2 2 2 2
1 1 6	2 2 2 2 2 2	1 2	2 3 2 2 2	1 1	2 2 2 2 2 2	1 2 5	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2 6	2 2 2 2 2 2

1 1 7	3 2 1 1 2 3	1 2	1 3 1 3 2	1 0	1 1 3 1 3 3	1 2	3 2 1 3 3 3	1 5	2 2 3 2 1 2	1 2	2 3 2 2 2 2	1 3	4 0
1 1 8	2 3 3 1 3 3	1 5	3 3 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 2 2 2 2 2	1 2	2 3 3 3 2	1 5	2 2 2 2 2 2	1 2	3 9
1 1 9	3 3 3 3 2 2	1 6	2 2 3 3 1	1 1	1 3 1 3 2	1 1	3 2 2 2 3	1 2	2 3 2 2	1 3	2 2 1 2 2 2	1 1	3 6
1 2 0	3 1 3 3 2 3	1 5	3 3 1 1 2	1 0	2 2 3 2 3 2	1 4	3 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 6
1 2 1	2 2 2 3 3 3	1 5	2 3 3 3 2	1 3	2 2 2 2 3 2	1 4	2 2 3 2 2 2	1 3	2 2 2 3 3	1 4	3 2 2 2 2 2	1 3	4 0
1 2 2	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 1 3	1 3	2 2 3 2 2 3	1 4	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 2 3	1 7	5 3
1 2 3	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	5 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	5 4
1 2 4	3 3 2 3 1 3	1 5	2 3 1 3 3	1 2	1 2 3 1 2 2	1 3	3 3 3 3 2 3	1 7	3 3 3 2 2 2	1 5	2 2 2 2 2 2	1 2	4 4
1 2 5	3 3 3 3 3 2	1 7	2 3 3 3 2	1 3	2 3 3 3 3 3	1 4	3 1 3 3 3 3	1 6	3 2 3 3 3	1 7	3 3 3 3 3 3	1 8	5 1
1 2 6	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	5 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	5 4

1 2 7	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	5 1	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	5 4
1 2 8	2 2 3 3 2 2	1 4	2 3 2 3 3	1 3	2 2 3 3 3 2	1 5	4 2	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 2 2 2	1 5	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	4 5
1 2 9	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 2	1 7	5 0	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8	5 4
1 3 0	2 3 2 3 3 2	1 5	2 3 3 3 3	1 4	3 3 3 3 2 2	1 6	4 5	3 2 3 2 2 2	1 4	2 3 3 3 3 2	1 6	1 1 2 2 2 3	1 1	1 2 2 2 3	1 1	4 1
1 3 1	2 2 3 3 3 3	1 6	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	4 9	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8	5 4
1 3 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2	1 0	2 2 2 2 2 2	1 2	3 4	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 6
1 3 3	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	5 1	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8	5 4
1 3 4	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 2 2 3	1 3	3 3 3 3 3 3	1 8	4 9	2 2 2 3 3 3	1 5	3 3 2 3 3 2	1 6	3 3 2 2 2 2	1 4	3 2 2 2 2 2	1 4	5 5
1 3 5	3 3 3 2 3 2	1 6	3 3 2 2 3	1 3	3 3 3 3 3 2	1 7	4 6	3 2 2 1 3 3	1 4	2 3 2 2 1 2	1 2	3 2 2 1 2 2	1 2	2 2 1 2 2 2	1 2	3 8
1 3 6	2 3 3 2 2 2	1 4	2 2 2 2 2	1 0	2 2 2 2 2 2	1 2	3 6	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	2 2 2 2 2 2	1 2	3 6

1 3 7	2 3 1 1 3 3	1 3	3 3 2 1 3	1 2	3 3 3 2 2 2	1 5	4 3 2 3 3 3 3	1 7	2 1 3 3 3 3	1 5	2 3 2 2 3 2	1 4	4 6
1 3 8	3 3 3 2 2 3	1 6	2 3 3 3 2	1 3	3 2 3 3 3 3	1 7	4 3 2 2 2 3 3	1 5	2 3 3 3 3 3	1 7	3 3 3 3 2 3	1 7	4 9
1 3 9	3 2 3 2 3 2	1 5	2 2 3 2 3	1 2	3 3 3 3 3	1 7	4 3 2 2 3 2 3	1 5	3 3 3 2 2 2	1 5	2 3 2 2 3 3	1 5	4 5
1 4 0	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3	1 8	5 3 2 3 3 3 3	1 7	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 2 3	1 7	5 2
1 4 1	3 2 2 3 3 3	1 6	2 3 2 3 3	1 3	2 3 3 3 3 3	1 7	4 3 2 3 3 3 3	1 7	2 2 3 3 3 3	1 6	3 3 3 3 3 3	1 8	5 1
1 4 2	3 2 3 3 2 3	1 6	3 3 3 3 3	1 5	3 3 2 3 3	1 7	4 2 2 3 2 2 3	1 4	2 2 3 3 3 3	1 5	3 2 2 2 2 2	1 3	4 2
1 4 3	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 2 3	1 4	3 3 3 3 2 3	1 7	4 2 2 2 3 2 2	1 3	2 2 3 2 2 2	1 3	2 2 2 2 2 2	1 2	3 8
1 4 4	3 3 3 3 3 3	1 8	2 3 3 3 3	1 4	2 3 3 3 3 3	1 7	4 2 2 3 3 3 3	1 6	3 3 3 2 3 3	1 7	2 2 2 2 2 2	1 2	4 5
1 4 5	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	5 3 3 2 2 3 3	1 6	2 3 3 2 3 3	1 6	3 3 3 3 2 2	1 6	4 8
1 4 6	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	5 3 2 2 2 3 3	1 5	3 3 3 3 3 3	1 8	3 3 3 3 3 3	1 8	5 1

1 4 7	2	2	2	3	2	2	1 3	2	3	2	3	3	1 3	2	3	3	2	3	2	1 5	4 1	3	2	2	2	2	3	1 4	3	2	2	2	1	2	1 2	2	2	1	2	2	1	1 0	3 6
1 4 8	3	2	3	3	2	3	1 6	3	3	2	2	3	1 3	3	3	3	3	3	3	1 8	4 7	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	3	3	1 8	5 4
1 4 9	2	3	2	2	1	3	1 3	2	3	1	2	3	1 1	3	3	3	3	2	2	1 6	4 0	2	2	2	2	3	3	1 4	3	3	3	3	3	3	1 8	2	2	3	2	2	2	1 3	4 5
1 5 0	2	2	1	2	1	2	1 0	1	2	1	2	3	9	2	2	1	2	2	2	1 1	3 0	2	2	2	2	2	2	1 2	2	2	2	2	2	2	1 2	2	2	2	2	2	2	1 2	3 6
1 5 1	3	3	3	3	2	3	1 7	2	3	2	2	2	1 1	2	2	2	2	3	3	1 4	4 2	2	1	2	3	3	3	1 4	2	2	2	2	2	2	1 2	2	3	2	2	2	3	1 4	4 0



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Cumplimiento del protocolo Covid-19 y calidad de atención según percepción del usuario externo en emergencia, Establecimiento de Salud I-4, 2022", cuyo autor es BAZAN PADILLA DORIS ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 31 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE DNI: 19100573 ORCID: 0000-0003-2833-5665	Firmado electrónicamente por: EGUZMANAV el 22- 01-2023 16:54:54

Código documento Trilce: TRI - 0506410