



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Aplicación de la norma ISO 9001 para mejorar la calidad de atención  
en admisión a pacientes con COVID19 en la UNGET de la ciudad de  
Rioja -2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Celiz Ventura, Veronica (ORCID: 0000-0002-6174-7429)

Pizango Flores, Vania Sheila (ORCID: 0000-0003-4142-7396)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

Dedicamos nuestra tesis a nuestras familias, quienes han sido motivo de inspiración dándonos siempre todo su amor y apoyo, permitiéndonos saber que, en medio de tantas pruebas, todo se puede lograr.

Vania Sheila

Veronica

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos siempre. A nuestros padres y hermanos por su apoyo, su paciencia y sobre todo por su amor incondicional y Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar, que nos ha orientado, apoyado y corregido en el desarrollo de la elaboración de la tesis.

Las autoras

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	06
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	37
VI CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Población que cumple criterios de inclusión.....	17
Tabla N° 02: Muestra que cumple criterios de inclusión.....	17
Tabla N° 03: Valoración del Cuestionario SERVQUAL .....	18
Tabla N° 04: Coeficientes del Alpha de CRONBACH.....	18
Tabla N° 05: Validación del Cuestionario .....	20
Tabla N° 06: Fiabilidad del del Cuestionario.....	20
Tabla N° 07: Características de los encuestados.....	23
Tabla N° 08: Resultados del Pretest .....	24
Tabla N° 09: Niveles de satisfacción del Pretest por dimensión.....	27
Tabla N° 10: Distribución de los datos - Pretest.....	27
Tabla N° 11: Organización de los elementos de la planificación .....	29
Tabla N° 12: Cronograma de actividades.....	30
Tabla N° 13: Resultados del Post test.....	31
Tabla N° 14: Niveles de satisfacción del Post test por dimensión .....	34
Tabla N° 15: Distribución de los resultados post test .....	34
Tabla N° 16: Pruebas de normalidad .....	35
Tabla N° 17: Prueba de Hipótesis .....	36

## RESUMEN

Nuestra presente investigación tuvo como objetivo aplicar el protocolo ISO 9001-2015, para de esta manera conocer los niveles de satisfacción del cliente para mejorar la calidad del servicio en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021, por lo cual se aplicó el diseño de pre-experimental con un solo grupo, puesto que existe exposición, una respuesta y una hipótesis para contrastar. La preocupación abordada en esta investigación ha logrado validar uno de los paradigmas actuales que visibiliza la opinión del usuario frente a las expectativas del servicio que va a recibir, sobre todo a aquellos que sufren de COVID 19. Se ha logrado identificar los niveles más críticos de satisfacción de los usuarios del servicio, en base a 22 indicadores distribuidos en 05 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los mismos que una vez identificados fueron abordados en un plan de mejora que impulso reflexiones y tareas en el marco de las recomendaciones del ISO 9001 2015, que toma en consideración la satisfacción del usuario como un indicador para medir la calidad de servicio.

PALABRAS CLAVE: ISO 9001-2015, calidad del servicio, satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

Our present research aimed to apply the ISO 9001-2015 protocol, in order to know the levels of customer satisfaction to improve the quality of service in the admission of patients affected with COVID 19 at the UNGET of the city of Rioja -2021. Therefore, the pre-experimental design was applied with a single group, since there is exposure, a response and a hypothesis to contrast. The concern addressed in this research has managed to validate one of the current paradigms that makes the user's opinion visible in the face of the expectations of the service they will receive, especially those who suffer from COVID 19. It has been possible to identify the most critical levels of satisfaction of the users of the service, based on 22 indicators distributed in 05 dimensions: reliability, response capacity, security, empathy and tangible aspects, which once identified were addressed in a plan improvement that prompted reflections and tasks within the framework of the ISO 9001 2015 recommendations, which takes into account user satisfaction as an indicator to measure the quality of service.

**KEYWORDS:** ISO 9001-2015, quality of service, user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Con relación a como se ven afectados los pacientes en base a la atención que reciben, Cárdenas (2018) nos refiere que el informe *To err is human* emitido el año 2000 por el Instituto de Medicina de los Estados Unidos de América, ha puesto en evidencia el grado de magnitud del impacto en la salud y la vida de muchos pacientes que han protagonizado, durante un acto médico, eventos con resultados contrarios a su bienestar de manera temporal algunos y otros, penosamente, de manera permanente. Como respuesta se han generado movimientos internacionales, que involucra a todos los establecimientos que brindan servicios de salud, buscando siempre y en primer lugar la seguridad del paciente, este movimiento ha sido impulsado la OMS (Organización Mundial de la Salud) llegando a crear un organismo dedicado a estimular y apoyar con el desarrollo de estrategias integrales que ayuden a prevenir eventos adversos y errores médicos, llegando a concluir que el componente clave en la gestión del riesgo en salud es la mejora del desempeño del factor humano.

Con relación al protagonismo que vive los sistemas de salud a nivel mundial, se está volviendo la mirada hacia los niveles de calidad y seguridad en la atención que deben tener las personas contagiadas por el nuevo coronavirus (COVID-19), lo cual debería ser uno de los objetivos más importantes cuando se quiera evaluar condiciones de calidad de atención en la prestación de servicios de salud, sobre todo en el primer nivel asistencial.

Asimismo, Aliaga (2018) refiere que la Organización Panamericana de la Salud explica este atraso a partir de la desorganización en las políticas públicas, ausencia de incentivos laborales, sociales y económicos, limitado financiamiento o de existir el mismo, mínimo control en la orientación del gasto público que utiliza más recursos en planillas que en equipamiento, costos elevados para adquisiciones de equipos y servicios complementarios, desigualdad en la distribución de los servicios y carencia de recursos humanos asistenciales y capacitados principalmente en atención primaria. Y es que la orientación que tiene el mismo Ministerio de Salud al contar con consultorios, policlínicos y centros de salud de baja complejidad que resuelven el 85% de los casos aproximadamente, constituye un obstáculo en

cualquier emprendimiento para la mejora del servicio

De acuerdo con Santacruz (2016), la actual coyuntura sanitaria ha obligado a muchos profesionales, técnicos y asistentes que se desempeñan en atención hospitalaria, a mantener estándares altos de competencia e integridad personal, a tener consideración por las personas que requieren de los servicios de salud en los establecimientos respectivos. Ante esto, Messarina (2016) refiere la existencia de muchos estudios que indican la existencia de una relación e influencia muy definida entre la calidad de la atención que brindan los profesionales de la salud y la satisfacción que experimenta el paciente, pudiendo devenir en diversos comportamientos y caracteres. Esto significa, que, de acuerdo con Cárdenas (2018), la función médica y asistencial tiene poderes y responsabilidades enmarcados en el trato justo que debe recibir una persona, más allá del profesionalismo con que ejerce su trabajo en cada acto médico, la satisfacción del usuario debe ser premisa y guía de su accionar.

Las grandes carencias y limitaciones por la cuales atraviesan nuestro sistema de salud peruano y latinoamericano son estudiados por Aliaga (2018), quien afirma que, es de público conocimiento y amplio estudio; agregándose a ello que, los continuos esfuerzos por su reestructuración, modernización y efectivización de sus servicios han sido infructuosos; debido a la falta de interés por invertir de parte de los tomadores de decisiones del estado.

El primer nivel asistencial en los hospitales que atienden a pacientes afectados con COVID 19, es el que se hace cargo de los pacientes contagiados a nivel de contención, tratamiento y recuperación, puesto que en este tiempo de pandemia su atención es por emergencia COVID y de manera inmediata, dado el hecho de que la vacunación está demorando demasiado, la presencia de una segunda ola de contagios y la develación de un sistema de salud que se case a pedazos. Desde el inicio, este primer nivel de atención ha sido el más afectado, desde jornadas largas y con alto peligro de contagio, hasta la imposibilidad de brindar un mejor servicio por las carencias de medicina, equipamiento, mejoramiento de capacidades y disposición de capital humano a nivel de especialistas, personal asistencial y administrativo y de control.

En estas circunstancias es que se pierde de vista la posibilidad de mejorar la calidad de atención este primer nivel, siendo un sector muy sensible y de atención directa, no permite que se puedan detener a mejorar, tienes que seguir operando y si pueden mejorar en la marcha, es mejor. Como lo que sucedió con los equipos de bioseguridad y la vacunación de personal médico y administrativo en hospitales y clínicas. Aunque eso no significó que la calidad pueda mejorar, lo que significo es que ya podían operar sin contagiarse. La calidad todavía es una aspiración lejana.

La investigación tiene como finalidad implementar la norma ISO 9001 para mejorar la satisfacción al usuario en la admisión de pacientes afectados con COVID 19, en la UNGET de la ciudad de Rioja 2021, a partir de la elaboración de mejores protocolos de atención al usuario y su aplicación en las áreas de atención al público.

Por ello se plantea como problema general ¿De qué manera la aplicación de la norma ISO 9001 – 2015 mejorará la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021?, los problemas específicos, i) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021?; ii) ¿Cuáles son los nudos críticos que afectan la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021?; iii) ¿Cuál es el plan adecuado en base a la norma ISO-9001 2015 para mejorar la calidad de atención en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021?; iv) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021 después de la aplicación del plan de mejora?

La investigación se justificó desde un punto de vista teórico por que se ha tomado en cuenta el aporte de Cárdenas (2018) que describe en la encuesta ENSUSALUD desarrollada por SUSALUD (2016) resultados que revelan características de la mala atención que reciben los usuarios: excesivos tiempos en la generación de citas y espera de atención, poco tiempo dedicado a la atención en consulta, siendo los factores que más se vinculan a la insatisfacción que se tiene por el servicio en los diferentes establecimientos de salud en todo el país. Los mismos que, aunque se cuestione la mínima importancia que le dan en la gestión de la salud, los

resultados son muy delicados al estar ligados al bienestar humano.

Es por ello que al ser una investigación aplicada, como importancia la aplicación de novedosos principios que rigen la comercialización servicios, pues ahora ya no debemos preocuparnos por las barreras del mercado y la competencia, como menciona Lizarzaburu (2016), lo que nos debe preocupar es el desarrollo de los procesos internos para ofrecer servicios de mayor calidad, puesto que la certificación de calidad ISO 9001 – 2015 ayuda a enfocar mejor el área de admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja, logrando mejorar la satisfacción del usuario y establecer mayor funcionalidad en los procesos que involucra la atención primaria de los pacientes afectados con COVID 19. Se justifica de forma práctica ya que con el desarrollo de la investigación se ayudará a incrementar el nivel de la satisfacción al usuario en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja, pudiendo establecer parámetros para la mejora del servicio de admisión en general, que serán entregados como parte de las recomendaciones de la presente investigación.

Se justifica desde su orientación metodológica porque se llegará a estructurar instrumentos de medición de satisfacción al cliente, los mismos que serán validados por expertos y aplicados antes y después de la implementación del modelo de atención que mejore la calidad de las relaciones en el proceso de admisión; pudiendo medir el nivel de satisfacción de acuerdo a la perspectiva de usuarios en comparación con sus expectativas. Se justifica de forma social debido a que la investigación promoverá la implementación de mejoras en el servicio de admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja, situación ideal para toda institución pública o privada relacionada con servicios de salud.

El Objetivo General es Aplicar la norma ISO 9001 – 2015 para mejorar la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021, los objetivos específicos: i) Establecer el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021; ii) Identificar los nudos críticos que dificultan la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021; iii) Desarrollar un plan de mejora en base a la norma ISO-

9001 2015 para mejorar la calidad de servicio en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021; iv) Establecer el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021 después de aplicar el plan de mejora. Finalmente se plantea la Hipótesis general: La aplicación de la norma ISO 9001-2015 mejora significativamente la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO.

El presente estudio de investigación considera antecedentes internacionales y nacionales que permitieron discutir y comparar los resultados del estudio, considerando en el contexto internacional a Santacruz (2016), se afirma que en la actualidad no existen pacientes que deben estar al servicio de la producción de servicios hospitalarios, sino que, muy por el contrario, la producción de los servicios hospitalarios deben estar al servicio de todos sus usuarios, esto quiere decir que debemos ubicar a los pacientes en la parte central de los procesos donde se le devuelva su calidad humana y dignidad a la hora de atenderlos. Para Basantes et al (2016), una calidad de atención es importante, porque muchas veces cuando no tomamos en cuenta los detalles a la hora de brindar servicios de salud y no llegamos corregir las equivocaciones o errores en un plazo determinado, estos pueden incrementarse y llegar a configurarse como un problema mayor: dificultades en el tiempo a la hora de recibir una cita médica, limitados médicos con especialidades de alta demanda, historias clínicas confusas y ausencia de cortesía en la recepción de consultas externas. Finalmente, Ulloa et al., (2020), manifiestan que la gestión de calidad es básica para elevar los desempeños de los servicios de una empresa, la misma que debe centrarse en cumplir con los clientes y sus expectativas, saber cómo se hacen las cosas o como llega el servicio al usuario, es preciso saber si se cumple con lo previsto y si eso revela la afectividad del sistema

En el contexto nacional tenemos a Lizarzaburu (2016) quien cambia el enfoque de los clientes al enfoque de partes interesadas, es decir que, en adelante se requiere comprender las expectativas y necesidades, no solo de los clientes sino también de otras partes de interés, como es el entorno socioeconómico de la empresa en el momento de empezar a planear la mejora del sistema de calidad. En la investigación de Peña et al (2021), se logró establecer los indicadores para la medición y comprobación de la eficiencia del sistema de gestión de calidad, asegurando que la implementación ayuda a la continuidad del servicio con indicadores altos de efectividad y reduciendo las interrupciones al mínimo. Asimismo, Benzaquen (2018), ha llegado a confirmar que las empresas con certificación ISO 9001 obtienen mejores promedios entre factores como liderazgo, alta gerencia, planeamiento de la calidad y diseño del producto, lo cual lleva a

consolidar la implementación de una gestión y administración con altos estándares de calidad en las empresas peruanas. Estos factores se relacionan mucho con los principios de Liderazgo y enfoque al cliente de la norma ISO 9000:2015, ya uno de los objetivos principales constituye el establecimiento de condiciones para lograr satisfacer las expectativas del cliente. Y para concluir con los antecedentes nacionales, Baca & Torres (2019) lograron demostrar que el servicio brindado (reparto de encomiendas) no se está haciendo de acuerdo a estándares de calidad que satisfagan al cliente en porcentajes superiores, debido a que no cuenta con sistemas que controlen de manera adecuada y eficiente la distribución entre todos los clientes.

Es entonces que la calidad de servicio se empieza a tomar en cuenta más allá de solo producir servicios, y Morales (2018) afirma que el concepto de calidad que relaciona la expectativa de un logro y su control posterior data de mucho tiempo atrás, en una tumba egipcia datada en el año 1.450 a C., donde fue encontrado la referencia de un inspector egipcio que comprueba perpendicularidad de un bloque de piedra ayudado de una cuerda y frente al responsable de ese servicio. Se dice que también los aztecas tenían procedimientos similares.

La opinión del cliente sobre los servicios que recibe se convierte en un nivel de control, tal como lo afirman Nápoles et al., (2016) al describir el origen de la satisfacción del cliente como un estudio basado en el comportamiento del consumidor, hace 50 años aproximadamente, a partir del cual se han ido adicionando formas de mejorar la percepción del consumidor de bienes y servicios, pudiendo implementar mejoras en el tiempo y oportunidad de manera pertinente.

Así también lo indican Quispe & Ayaviri (2016) pues a lo largo de los años la satisfacción del cliente como factor de calidad de servicio se ha ido imponiendo y, muchas organizaciones públicas y privadas han empezado a preocuparse de satisfacer las expectativas y necesidades y ofrecer bienestar a sus usuarios a partir de la evaluación de su satisfacción; sin embargo, son pocas las que han abordado el tema de manera consciente y se han informado al respecto de los diferentes sistemas y modelos de evaluación de este aspecto. Precisa García (2016) en esta parte, que los clientes que se sientan complacidos volverán a usar la prestación del

servicio, entendiendo que hay reciprocidad entre el servicio y el valor invertido, inclusive existen altas probabilidades que recomiende a cercanos el mismo servicio. Por ello, Vizcaino & Sepúlveda (2018) afirman que esto se debe a que, ahora existen clientes con mayores conocimientos sobre sus derechos como usuarios de un servicio y la exigencia de calidad por el precio que pagan.

Entonces se remarca la importancia de mejorar las relaciones con los clientes y Vizcaíno & Sepúlveda (2018) indican que hay que crear un clima de confianza y establecer lazos de fidelidad con los usuarios del servicio. El contacto con las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios debe servir para implementar cambios a favor de mejorar los diagnósticos de satisfacción.

Entonces, la satisfacción que obtienen los trabajadores al brindar un servicio y la satisfacción que experimentan los clientes o usuarios al recibirlos están conectados, Guerrero et al., (2018), & Peña y Villon (2018) coinciden al advertir esta correlación, esto significa que trabajadores motivados en su puesto brindarán un mejor servicio al cliente o usuario del servicio brindado, logrando así el éxito de la empresa o institución. Afirma que si no está motivado y con actitud positiva trasladará esta desazón, inconformidad, frustración impotencia a los servicios que otorga en su puesto y elevará la insatisfacción de los usuarios o clientes.

La Norma ISO – 9001, es aquella que se aplica a todo tipo de organizaciones, ya sea que ofrezcan bienes o servicios, esta norma establece indicadores para medir la calidad y la satisfacción de los clientes por los servicios obtenidos. La calidad mejorada que caracteriza un servicio bajo la norma ISO – 9001, significa el resultado luego de desarrollar una serie acciones de planificación y control con indicadores específicos, que nos permitan establecer y aplicar parámetros de medición y control ligados a todos los procesos que se integran en la prestación del servicio prestado; desde la admisión del usuario hasta la terminación de la necesidad de servicio solicitado. Para que se pueda lograr el éxito del servicio se debe sintonizar con las expectativas que tiene el usuario por el servicio.

En temas relacionados con la salud, preocuparse porque los usuarios estén satisfechos por la atención que reciben es muy importante, según lo manifiestan

Chicaiza et al., (2018), por lo mismo que reconocer parámetros de calidad de atención y satisfacción deben ser considerados si queremos la mejora del servicio. La gestión de un hospital debe saber identificar a tiempo el conjunto de fenómenos que se integran en cada área de servicio, crear canales para poder obtener e identificar necesidades de atención (gestión eficaz de quejas y sugerencias), las características de los usuarios, la capacidad de adaptación de su personal a las mismas con respuestas coherentes con el modelo de atención, de manera flexible, eficiente, efectiva y oportuna.

En salud no se puede esperar a que las cosas fluyan en control remoto, debemos considerar que el paciente y sus familiares aspiran a recibir un servicio médico que lo salve de una emergencia o a recibir asistencia media altamente confiable y efectiva por parte de los profesionales y técnicos asistenciales por todo ello no solo es importante poder asegurar la entrega de productos y servicios de calidad en cualquier área de atención, ahora se debe preocupar por crear, mantener y fortalecer en el tiempo y espacio, relaciones cordiales con sus clientes para poder mantener su presencia en el mercado. Para el caso de la salud pública, corresponde a las instituciones de salud y órganos desconcentrados garantizar que el derecho a la salud se cumpla por encima de cualquier circunstancia, satisfaciendo las necesidades del usuario de manera rápida y sencilla.

Para Chicaiza et al., (2018), el cliente externo al acudir un hospital, busca que el servicio se desarrolle en un ambiente que le de confianza, por lo mismo que la calidad de la atención que percibe está relacionada con las interacciones que experimenta durante el proceso de la consulta recibida y no solo se enfoca en el aspecto profesional, científico o médico. El enfoque debe ser la mayor y mejor atención o beneficio posible sobre las expectativas que tiene el paciente en relación con los servicios que ofrece el hospital. Se debe tener en cuenta que el proceso de admisión y consulta involucra a muchos actores: el paciente, los profesionales de la salud y técnicos, los familiares y allegados que acompañan entre otros; entre los cuales se maneja un alto grado de angustia, temor, incertidumbre y a veces frustración, puesto que el usuario se encuentra a punto de recibir una atención relacionada con los riesgos que experimenta su estado de salud, su supervivencia y calidad de vida.

El proceso de medir el nivel de calidad de servicio debe abordarse siempre desde los niveles de conformidad que experimenta el usuario con las especificaciones, de acuerdo con Nuñez & Juárez (2018), la satisfacción de las expectativas va de la mano con la excelencia del servicio. Una discrepancia entre los niveles de aceptación o rechazo del servicio prestado marcará diferencias notables en el grado de satisfacción. En esa línea, Pilco & Fernández (2020), afirman que los resultados que se obtengan de la medición de calidad de un servicio ofrecen un panorama amplio donde se visualizan oportunidades de mejora que se podrían implementar para mejorar la atención en la salud.

Por lo general existen una serie de criterios que se deben cumplir a la hora de atender o prestar cualquier servicio, Castillo (2020) los precisa como el hecho de ser puntuales y rápidos a la hora de entregar del servicio, fieles en el cumplimiento de los acuerdos, ajustarse a los límites o plazos pactados para la obtención del servicio, coherencia entre lo pactado y recibido y, algo muy importante, contar con un equipo humano que este cualificado en brindar el servicio con gentileza y buen trato.

Por todo ello, las personas que brindan servicios y están preocupados por mejorar la calidad de manera permanente, siempre están atentos de lo que el cliente espera, las características de sus necesidades y expectativas, y del nivel de calidad con que llegan a ofertarse sus servicios.

Esto nos lleva a deducir que, si deseamos obtener altos niveles de eficacia y eficiencia a la hora de prestar servicios de salud, debemos considerar necesaria la medición de la calidad de los mismos antes de realizar cualquier cambio, orientándose en primer lugar los requisitos que se acuerdan con el cliente, puesto que lo más importante es atenderlo con amabilidad, buen trato y respeto. Condiciones que ellos mismos esperan a la hora de solicitar servicios de salud, más aún si tomamos en cuenta la coyuntura sanitaria actual y la responsabilidad social que recae en las instituciones de salud del estado.

Al describir los sistemas de salud, Aliaga (2018) precisa que todos los procesos que se gestionan al interior de las entidades públicas prestadoras de salud, tienen la

finalidad de mejorar su capacidad de organización e incrementar su eficacia y eficiencia para ir adaptándose a los cambios y modificaciones que requieren procesos integrados orientados a la satisfacción de las expectativas que tiene el cliente respecto del servicio

Y es que Aliaga (2018), precisa que las instituciones prestadoras de servicios de salud buscan que sus procesos clínicos desemboquen en una atención y respuesta única que eleve considerablemente la satisfacción de los pacientes y así también pueda facilitar el trabajo – servicio que brindan los administrativos y profesionales de la salud. Estos planteamientos se enmarcan en políticas de mejora de la gestión de procesos hospitalarios.

el primer nivel de atención en los servicios de salud, de acuerdo con Aliaga (2018) es el más cercano a los usuarios, porque constituye un primer contacto con el paciente y sus familiares o acompañantes. Este nivel puede ser aprovechado al máximo porque es el primer contacto y de la obtención eficaz de la información dependerá su atención eficaz y, si es requerido, su tratamiento adecuado. Debemos considerar que la obtención de información válida supone que el paciente no requiera hospitalización y que sus requerimientos de servicios de salud podrían resolverse a través de actividades de promoción de salud, prevención de enfermedades y por procedimientos orientados a la recuperación y rehabilitación del paciente.

Asimismo, Infantes (2017), refiere que los indicadores de calidad y nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a servicios de salud muestran bajos resultados, debido a que cerca del 30% de los mismos los perciben como de calidad media o de baja calidad, sobre todo si se refiere a la consulta externa. Y es que, en el Perú, estudios relacionados con la percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores en contra de la calidad de servicio obtenido por los usuarios, muy pocos consideran que recibieron atención de buena calidad y que por ella se siente satisfecho, que ha respondido a sus expectativas.

Por su parte, Santacruz (2016) se ocupa de estudiar los procesos de humanización de los sistemas de atención en salud y entre sus primeras conclusiones refiere que desde hace mucho tiempo los usuarios reclaman una mejor atención, más humana y digna, en los centros de salud, entendiendo que el problema de atención clínica es abordado con mayor frecuencia en los últimos tiempos cuando se quiere modernizar modelos de servicio que atiendan a determinantes sociales. Y es que aún se mantienen concepciones tradicionales tales como donde “*el doctor sabe más*”, “*el doctor decidirá*”, o el “*paciente no necesita saber*”, las mismas que ahora resultan controversiales, porque que en su tiempo sirvieron para orientar la salud pública; pero en la actualidad, deben mejorarse, ya que se busca la satisfacción del usuario por su salud, debiendo ser atendidos con eficacia y eficiencia.

Ahora existe discusiones éticas en el campo de la medicina que hacen énfasis en la noción de la autonomía, los derechos humanos y la dignidad del paciente, el mismo que es visto como un usuario de salud independiente, que merece respeto en el trato, consideración en su diagnóstico y responsabilidad profesional. Estas condiciones no deben estar asociado a su capacidad económica o prestigio, simplemente al hecho de ser humano. En esta parte es muy importante que el paciente y los que brindan el servicio médico - hospitalario tengan pleno conocimiento del concepto de derecho que oriente todo procedimiento.

SERVQUAL es un cuestionario descrito por Wigodski, (2021), como una serie de preguntas estandarizadas que sirve para medir la Calidad del Servicio, esta herramienta fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

SERVQUAL mide a una muestra representativa de clientes o usuarios una calificación en forma general de calidad del establecimiento y de sus servicios, para luego compararlo con un estándar válido para el Perú. Esta medición se determina entre las expectativas o deseos (ideales) que poseen los usuarios consumidores frente a lo que en realidad reciben por parte del establecimiento. A partir del mismo

nos permite calcular las brechas de insatisfacción de manera específica, ordenando defectos de calidad desde los aspectos más graves o de mayor incidencia y urgentes de atender hasta los menos graves y de baja incidencia.

Las dimensiones en las que se presenta SERVQUAL se centran en base a la percepción de las necesidades del cliente, en esta parte se considera la percepción de las necesidades reales del cliente, las mismas que a veces no son conscientes, por lo mismo que requiere sean absorbidas a través de un cuestionario específico posterior a la recepción del producto o servicio; y las expectativas del cliente, donde se define lo que espera el cliente del servicio, es un tipo de información externa basada en experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes.

En tal sentido, Cantillo et al (2019) cita a Cottel (2002) quien afirma que la calidad de los servicios es evaluada en base a cinco dimensiones, puesto que considera que la calidad no es percibida de manera unidimensional por parte de los clientes, sugiere que esta percepción se hace en base a múltiples factores relevantes para el contexto, por lo mismo que consideramos cinco dimensiones a identificar: dimensión tangible, donde se cuenta la percepción del cliente o usuario respecto de la apariencia física de las instalaciones, incluyendo los equipos y personal, a esto se agrega condiciones como la limpieza y la modernidad. Luego tenemos a la dimensión fiabilidad o confiabilidad, donde se considera la percepción del cliente o usuario respecto del servicio prometido o pactado y si este se desarrolló o entregó con exactitud y precisión. También se considera la dimensión sensibilidad (capacidad de respuesta) aquí se considera la actitud y comportamiento que el personal de la institución brinda a sus usuarios de manera rápida y con prontitud a la hora de cumplir con los compromisos contraídos.

Se considera como la disposición del personal para ayudar a proporcionar un servicio expedito para tratar las solicitudes, quejas, orientaciones, preguntas y/o problemas con el servicio. Otra dimensión que se considera es la seguridad, donde se mide la percepción del cliente respecto de la capacidad para Inspirar confianza, cortesía, credibilidad y seguridad por parte de los que brindan el servicio. Finalmente Cantillo et al (2019), consideran a la dimensión empatía, que involucra la imagen que proyecta el personal de la institución con relación a su apariencia

física, aseo personal, vestido o uniforme; características que pueden ser detectadas por el usuario a través de una atención individualizada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación:**

Se utilizó la investigación aplicada, puesto que nos centraremos en la resolución de un problema (admisión en pacientes afectados con COVID 19) en un contexto determinado (aplicación de protocolo ISO 9001-2015 para mejorar la satisfacción del usuario), es decir, que por medio de la aplicación de un sistema de calidad en la admisión se logró satisfacer las necesidades concretas respecto al nivel de satisfacción que se tiene del servicio en cuestión, proporcionando una solución a un problemas del sector social (CRAI, 2021).

##### **Diseño de investigación:**

El diseño de investigación utilizada fue la investigación cuasi experimental con un solo grupo, puesto que existe exposición, una respuesta y una hipótesis para contrastar, pero no hay aleatorización de los sujetos a los grupos de tratamiento y control, puesto que para este caso solo existe un grupo experimental y no existe grupo control propiamente dicho. (Espallargues, Almazan, Pons, & Serra, 2011)

Esquema de la investigación.

G: O1-----X----- O2

G: trabajadores del hospital de contingencia

O1: Pretest

X: Norma ISO 9001 – 2015: Satisfacción del cliente.

O2: Postest

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **Variable Independiente: Norma ISO 9001 – 2015.**

La aplicación de la norma ISO 9001 conlleva a que las instituciones que brindan servicios de salud deberán contar con sistemas de gestión de calidad a la hora de ofrecer servicios y/o productos en base a las expectativas y requisitos que el usuario de salud espera obtener; esto implica recolectar permanentemente la opinión de los clientes para hacer el seguimiento de la satisfacción de los mismos. (Escuela Europea de Excelencia, 2021)

#### **Variable Dependiente: Admisión de pacientes afectados con COVID 19 (triaje)**

Proceso que permite el establecimiento adecuado y seguro del flujo de admisión de pacientes cuando la demanda de servicio y las necesidades clínicas llegan a superar a los recursos generados como necesarios. Es una herramienta de gestión de fácil y rápida implementación, con alto valor predictivo sobre casos graves, de evolución y de utilización de recursos. Además, constituye una utilísima herramienta de registro, detección y derivación de casos por infección por COVID 19 en los servicios de urgencias hospitalarias. (Ministerio de Salud, 2020)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Se consideró como población a todas las personas afectadas por COVID 19 que fueron atendidas en la ciudad de Rioja en el año 2021.

El Criterio de inclusión ha considerado a todos los pacientes a partir de los 20 años, hombre o mujer, con estudios o sin estudios pertenecientes a cualquier seguro o no asegurados y que sean pacientes nuevos o continuadores, atendidos en el área de admisión de la UNGET de la provincia de Rioja en el 2021.

**Tabla Nº 01: Población que cumple criterios de inclusión**

Provincia	Distritos	Casos confirmados 01/10/2021	Casos confirmados 27/10/2021	Total casos Octubre
	Elías Soplin Vargas	441	448	7
	Nueva Cajamarca	1307	1314	7
	Pardo Miguel	968	969	1
	Rioja	3724	3758	34
<b>Rioja</b>	Yorongos	291	293	2
	Yuracyacu	321	323	2
	Awajun	538	538	0
	Sa Fernando	208	211	3
	Posic	39	40	1
	<b>TOTAL</b>	<b>7837</b>	<b>7894</b>	<b>57</b>

*Fuente:*

*Reporte oficial COVID 01 de octubre 002*

*Reporte oficial COVID 27 de octubre 002*

**Criterio de exclusión:** fueron excluidos los demás pacientes que no fueron diagnosticados con COVID 19, atendidos por emergencia en el área de admisión de la UNGET de la provincia de Rioja en el 2021.

### 3.3.2. Muestra:

Se empleó una muestra representativa de la población compuesta por 34 participantes pertenecientes a la ciudad de Rioja y que cumplieron con los criterios de inclusión.

**Tabla Nº 02: Muestra que cumple criterios de inclusión**

Provincia	Distritos	Casos confirmados 01/10/2021	Casos confirmados 27/10/2021	Total casos Octubre
<b>Rioja</b>	Rioja	3724	3758	34

*Fuente:*

*Reporte oficial COVID 01 de octubre 002*

*Reporte oficial COVID 27 de octubre 002*

### 3.3.3. Muestreo:

El tipo de muestreo que se ocupa en la investigación es el “aleatorio simple”. Otzen y Manterola (2017), menciona que este tipo de muestreo garantiza

que todos los individuos que componen la población objeto de estudio tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra.

### **3.4. Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnicas:**

La técnica que se utilizó fue el método SERVQUAL el mismo que requiere la opinión de los clientes respecto de los ítems del cuestionario, los resultados obtenidos fueron parte del pretest y el posttest utilizados para recoger la información de la variable dependiente al inicio y término de la investigación.

#### **3.4.2. Instrumentos:**

El instrumento utilizado corresponde a un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas que aborda 5 dimensiones o variables latentes que agrupan 22 ítems de calidad de servicio. El cuestionario ha sido adaptado a las necesidades de medición de un estudio específico: Calidad de atención del área de admisión de la UNGET de la provincia de Rioja en el 2021, por lo mismo que los ítems están relacionados con las características de la organización donde fue aplicado. La medición del cuestionario SERVQUAL ha sido realizada en base a siete valoraciones (desde el 01 al 07), y los resultados fueron agrupados de acuerdo a una escala de Likert definida por la insatisfacción del usuario por los bajos puntajes (1- 3) y la satisfacción en base a los más altos puntajes (6 -7), conforme se describe en el siguiente cuadro:

**Tabla Nº 03: Valoración del Cuestionario SERVQUAL**

	<b>Satisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
Valoraciones	6 - 7	4 - 5	1 -3

Este método puede permitir comprobar la diversidad de opiniones y expectativas de los clientes, relacionadas con la calidad del servicio, compara expectativas y percepciones del cliente de cualquier organización en un período de tiempo determinado para determinar similitudes y

diferencias, lo que permite el diagnóstico de la calidad del servicio. También puede comparar diferentes organizaciones que brindan el mismo servicio en otras ubicaciones. Este es un método fácilmente adaptable que puede modificarse de acuerdo con las características de la organización que se evalúa.

### 3.4.3. Validez:

Para poder comprobar la validez de los instrumentos de investigación se utilizó el cálculo del Alfa de Cronbach, para ello Ventura-León (2018) nos menciona que esta escala puede tomar cualquier valor calculable dentro del rango específico, así mismo, el mismo autor comenta que el valor mínimo aceptable dentro de este rango es de 0.7 y que de ser menor simplemente la investigación no es confiable o tiene una fiabilidad muy baja.

**Tabla Nº 4: Coeficientes del Alpha de Cronbach**

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
(0.0 – 0,5)	Inaceptable
(0.5 – 0,6)	Pobre
(0.6 – 0,7)	Débil
(0.7 – 0,8)	Aceptable
(0.8 – 0,9)	Bueno
(0.9 – 1,0)	Excelente

*Fuente: Sotelo & Guevara (2019).*

La fórmula que se empleó fue la siguiente:

$$r_n = \frac{n}{n-1} * \frac{S_t^2 - \sum S_i^2}{S^2}$$

En donde:

$r_n$  = coeficiente de confiabilidad;

n = número de ítems;

$S_t^2$  = varianza total de la prueba; y

$\sum S_i^2$  es la suma de las varianzas individuales de los ítems

**La comprobación de la validez** se hizo por el procedimiento de juicio de expertos, tomando las valoraciones del Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica.

**Tabla Nº 05: Validación de Cuestionario por juicio de Expertos**

Variable	Nº	Especialidad	Alfa de Cronbach	Opinión del Experto
Admisión de pacientes afectados con COVID 19	1	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad Regner Nicolás Castillo Salazar	1,0 Excelente	Apto para ser aplicado.
	2	Doctor Administración Julton Tomanguillo Sepúlveda		Apto para ser aplicado.
		Maestro en Gestión Pública Icela Banesa Clavo Zumba		Apto para ser aplicado.

*Fuente: Elaboración propia 2021*

El resultado de la aplicación del Alfa de Cronbach a los resultados de la evaluación de los expertos con respecto al instrumento de la variable dependiente es de 1,00 lo que equivale a un nivel de validez excelente.

**La comprobación de la confiabilidad** se hizo por el procedimiento del análisis de las valoraciones de las respuestas obtenidas en el pretest.

**Tabla Nº 06: Confiabilidad del Cuestionario**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro de Elementos
<b>0,8</b>	34

*Fuente: Elaboración propia 2021*

El resultado de la aplicación del Alfa de Cronbach a los resultados de la evaluación de los ítems contenidos en el pretest es de 0,801 lo que equivale a un nivel de confiabilidad de Bueno.

### **3.5. Procedimientos:**

Para realizar el proyecto de investigación se enviarán documentos de solicitud para estudio bajo el nombre de la Universidad César Vallejo hacia la Jefatura de la UNGET de la ciudad de Rioja, a los responsables del área de Admisión de pacientes afectados con COVID 19., una vez aprobado el procedimiento para la indagación se aplicarán las evaluaciones antes y después del desarrollo de la unidad experimental.

El objetivo de la investigación es determinar el nivel de calidad de atención en el área de admisión de pacientes afectados con COVID 19, para luego aplicar la norma ISO 9001 – 2015: Satisfacción del Cliente, la misma que ayudará a corregir errores que serán mejorados a partir de la unidad experimental específica para luego proseguir a la aplicación del posttest.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos se analizaron mediante tablas y gráficos estadísticos que fueron proporcionados gracias al uso de programas como Microsoft Excel y SPSS. Así mismo, Para probar las hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman lo cual permitió establecer el grado de relación de las variables.

Así mismo se hizo uso de la estadística inferencial ya que esto ayuda al momento de realizar cálculos de deducción a partir de los resultados obtenidos. Flores (2017) menciona que el uso de la estadística inferencial es mejor a partir de las pruebas que se obtienen de los datos de investigación y el estudio realizado a la muestra obtenida.

Se consideró para el estudio de investigación una metodología con un enfoque cuantitativo; partiendo de la individualización de la variable: Admisión de pacientes afectados con COVID 19; que conllevó la discriminación de los elementos esquemáticos del estudio. Asimismo, se partió de la utilización del instrumento en la muestra, la respectiva tabulación,

el análisis e los datos, la comparación de los resultados, los antecedentes, las conclusiones y recomendaciones.

Se realizó el análisis de la información obtenida y recolectada mediante los instrumentos aplicados, se utilizarán los modelos estadísticos como:

- Frecuencias simples y porcentuales.
- Media aritmética.
- Varianza.
- Desviación estándar, etc.

Además, los datos fueron procesados en MS-Excel 2018 y SPSS 26

### **3.7. Aspectos Éticos:**

El proceso de investigación tuvo en consideración los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia que permitió garantizar la calidad ética de la misma. Las personas que fueron entrevistadas manifestarán su consentimiento, una vez que sean informadas de la naturaleza y alcances del estudio. Se respetó y se mantuvo en reserva la identidad de los sujetos que participaron en el estudio; por lo mismo que los datos obtenidos fueron referenciados, cuidando esos detalles.

En todos los procedimientos de recolección de datos se tuvo sumo cuidado de mantener confidencialidad y el anonimato, además, que toda la información obtenida fue utilizada exclusivamente para cumplir con los objetivos de la investigación. No pudiendo generar responsabilidad explícita ni exclusiva a cargo de los sujetos intervenidos.

#### IV. RESULTADOS

Los datos obtenidos para la investigación, se obtuvieron a través del cuestionario SERVQUAL que mide la calidad del servicio de la variable admisión de pacientes afectados con COVID 19, en 34 usuarios de la UNGET de la provincia de Rioja, características que se describen en la siguiente tabla

**Tabla N° 07: Características de los usuarios encuestados**

ITEM	Indicadores	Resultados	
		F	%
Condición del encuestado	Usuario	28	82.4%
	Acompañante	6	17.6%
Edad del encuestado	(20 – 25)	7	20.6%
	(26 – 30)	9	26.5%
	(31 – 35)	6	17.6%
	(36 – 40)	3	8.8%
	(41 – 45)	4	11.8%
	(46 – +)	5	14.7%
	Sexo de los encuestados	Masculino	16
Femenino		18	52.9%
Analfabeto		1	2.9%
Estudios realizados	Primaria	3	8.8%
	Secundaria	19	55.9%
	Superior	11	32.4%
	SIS	18	52.9%
Tipo de seguro	ESSALUD	3	8.8%
	Ninguno	8	23.5%
	Particular	5	14.7%
Tipo de usuario	Nuevo	16	47.1%

Fuente: Evaluación pretest a usuarios COVID 19

La mayoría de los encuestados son usuarios (82,4%) y solamente el 17,6% fueron los acompañantes, esto significa que la mayoría de usuarios intervenidos no requerían acompañante para su ingreso al no tener condición alta gravedad en su atención. Se ha encontrado que los usuarios encuestados han estado distribuidos en todos los segmentos, siendo la mayoría de los grupos de edad entre 26 y 30 años (26,5%), y el menor grupo de edad entre 41 y 45 años (11,8%), esto se debe a que el grupo de edad de mayor porcentaje es el más afectado en contagio. La mayoría de los encuestados son varones (52,9%), aunque la diferencia no es muy sustancial, por lo mismo que podríamos afirmar que se han atendido casi en igual porcentaje. El mayor grupo atendido son los usuarios que tienen estudios secundarios (55,9%), solo el 2,9% de los encuestados es analfabeto, Este grupo mayoritario se encuentre en rangos de edad superiores a los 20 años, por lo mismo que se puede afirmar que son usuarios que no pudieron seguir estudios superiores. El mayor número de usuarios encuestados pertenece al SIS (52,9%), aunque existe un grupo considerable (23,5%) que no tiene seguro, los usuarios de Essalud son mínimos ya que también existe un nosocomio del mismo en la ciudad, pero como MINSA ha sido focalizado para la atención de COVID 19, se encuentran también estos usuarios. En este caso existe una mínima diferencia entre los usuarios nuevos (47,1%) y los usuarios continuadores (52,9%), por lo mismo que son grupos que se atienden casi en igual porcentaje

**Tabla N° 8: Resultados del Pretest**

Dimensiones	Items	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho
<b>Fiabilidad</b>	1. Orienta y explica de manera clara y adecuada	29%	65%	6%
	2. Consulta realizada en horario programado	32%	35%	32%
	3. Atención de acuerdo a lo programado y el orden de llegada	38%	35%	26%
				24

<b>Capacidad de Respuesta</b>	4.	Disponibilidad de historia clínica en consultorio	15%	65%	21%
	5.	Disponibilidad y facilidad para obtener citas	38%	38%	24%
	6.	Atención rápida en caja o módulo de admisión	29%	38%	32%
	7.	Atención rápida en análisis de laboratorio	32%	6%	62%
	8.	Atención rápida en radiografías, ecografías	29%	24%	47%
	9.	Atención rápida en farmacia	21%	38%	41%
<b>Seguridad</b>	10.	Respeto a la privacidad en la atención	21%	53%	26%
	11.	Médico minucioso en el examen físico	15%	29%	56%
	12.	Médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas	15%	26%	59%
	13.	Médico inspire confianza al atender	9%	59%	32%
	14.	Trato amable, respetuoso y paciente.	38%	53%	9%
<b>Empatía</b>	15.	Interés médico en solucionar problema de salud	21%	38%	41%
	16.	Explicación medica comprensible sobre el problema de salud	9%	56%	35%
	17.	Explicación médica comprensible sobre el tratamiento y efectos adversos	18%	59%	24%
	18.	Explicación medica comprensible sobre los procedimientos o análisis	35%	47%	18%
<b>Aspectos Tangibles</b>	19.	Carteles, letreros y flechas adecuados para orientación	38%	32%	29%
	20.	Consulta externa cuenta con personal para informar y orientar	26%	56%	18%
	21.	Consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios	15%	59%	26%
	22.	Consultorios y sala de espera limpios y cómodos	29%	44%	26%

Fuente: Evaluación pretest a usuarios COVID 19

De acuerdo con los indicadores considerados en la dimensión fiabilidad, se encuentra que uno de los principales nudos críticos que genera insatisfacciones esta referido a la atención de acuerdo a lo programado (26%), seguido de la disponibilidad y facilidad para obtener citas (24%). Con relación a los indicadores considerados en la dimensión capacidad de respuesta, se encuentra que uno de los principales nudos críticos que genera mayores insatisfacciones esta referido a la atención rápida en análisis de laboratorio (62%), seguido de atención rápida en radiografías, ecografías (47%). Este grupo está más definido por la insatisfacción frente a los servicios de laboratorio, diagnóstico por imágenes y la atención en farmacia. Del mismo modo, en los indicadores considerados en la dimensión seguridad, se encuentra que uno de los principales nudos críticos que genera mayores insatisfacciones esta referido a los médicos que brindan el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas (59%), seguido de médicos minuciosos en el examen físico (56%). Este grupo está más definido por la insatisfacción frente a tratamiento y orientación que reciben de los médicos. Para los indicadores considerados en la dimensión empatía, encontramos que uno de los principales nudos críticos que genera insatisfacciones esta referido al interés médico en solucionar problema de salud (41%), seguido de explicación medica comprensible (35%). Este grupo está más definido por la insatisfacción frente a las explicaciones medicas sobre el problema de salud y su tratamiento. La menor insatisfacción observada es con relación al trato amable, respetuoso y paciente. Finalmente, de acuerdo con los indicadores considerados en esta dimensión, se encuentra que uno de los principales nudos críticos que genera insatisfacciones esta referido a consultorios que cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios (26%), para este caso se encuentra que los demás indicadores de satisfacción son superiores a los porcentajes de insatisfacción.

#### **Cumplimiento de Objetivos:**

1. Establecer el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021.

**Tabla 09: Niveles de satisfacción del Pretest por dimensión**

Dimensiones	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Satisfecho	52	31%	38	28%	20	15%	41	24%	37	27%
Ni satisfecho ni insatisfecho	81	48%	36	26%	57	42%	86	51%	65	48%
Insatisfecho	37	22%	62	46%	59	43%	43	25%	34	25%

*Fuente: Evaluación pretest a usuarios COVID 19*

De acuerdo a los niveles de insatisfacción del conjunto de indicadores por cada dimensión, encontramos que las dimensiones de seguridad (43%), y capacidad de respuesta (46%), son las que agrupan los mayores índices. Para el caso de los niveles de satisfacción, encontramos que las dimensiones de seguridad (15%), y Empatía (24%), son las que agrupan los menores índices de insatisfacción.

Asimismo, se determinó el comportamiento por la distribución de los resultados en cada uno de las dimensiones, encontrando que las dimensiones Empatía y fiabilidad, tienen más baja dispersión o variabilidad, por lo que se puede deducir que son muy compactas en la expresión de sus resultados y su variación está más cerca de 0 al no superar los 0,5 puntos.

**Tabla N° 10: Distribución de los datos - Pretest**

	X	Varianza	Desv. Estándar	Coef. Variación
Fiabilidad	4.5	2.0	1.4	0.3
Capacidad de respuesta	4.1	2.6	1.6	0.4
Seguridad	3.8	2.2	1.5	0.4
Empatía	4.4	1.6	1.2	0.3
Aspectos Tangibles	4.5	2.1	1.5	0.3

*Fuente: Evaluación pretest a usuarios COVID 19*

2. Identificar los nudos críticos que dificultan la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021

Estos puntos críticos se definen en los cuadros anteriores principalmente por la insatisfacción frente a los servicios de laboratorio, diagnóstico por imágenes y la atención en farmacia para el caso de la dimensión de seguridad y por la insatisfacción frente a tratamiento y orientación que los usuarios reciben de los médicos para el caso de la dimensión capacidad de respuesta. Como apreciar en el Gráfico N° 06, son las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción.

3. Desarrollar un plan de mejora en base a los indicadores de calidad ISO-9001 2015 en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021

**Finalidad:**

La presente organización y desarrollo de actividades y tareas ha sido diseñada con la finalidad de proporcionar a sus trabajadores un plan de mejora en competencias personales que les permita optimizar la calidad de su atención, fortaleciendo sus capacidades y relaciones interpersonales para identificar disconformidades y reclamos y proponer situaciones de mejora del servicio en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021.

**Objetivo General:**

Brindar a los participantes una serie de herramientas y procesos que ayuden a reconocer insatisfacciones y mejorar sus propias habilidades, permitiendo mejorar su desempeño en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021.

Dirigido a los trabajadores del área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021: Administrativos, enfermeras, técnicos, personal limpieza, personal de seguridad

**Tabla 11: Organización de los elementos de la planificación:**

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsable
Implementar el desarrollo habilidades blandas para mejorar la atención a usuarios	Capacitación en el desarrollo de habilidades blandas	<p>Comunicar oficialmente fecha y horario de las jornadas de capacitación</p> <p>Elaborar presentaciones para la trasmisión de información y casuísticas para el trabajo grupal</p> <p>Determinar ly comunicar as especificaciones de las reuniones virtuales: Alojamiento (Meet – Zoom – WhatsApp)</p> <p>Convocar a los responsables de formación en servicio de RRHH para el desarrollo de los temas de capacitación</p> <p>Desarrollo de la capacitación en la plataforma gestionada (Meet – Zoom – WhatsApp)</p> <p>Aplicación de ficha de evaluación de la capacitación.</p>	<b>Dirección General</b>
Desarrollar procedimientos para la identificación de disconformidades y reclamos de usuarios	Aplicación de encuestas a trabajadores en base a indicadores de calidad ISO-9001 2015.	<p>Elaboración de encuesta en base a indicadores de calidad ISO-9001 2015.</p> <p>Aplicación de encuesta en base a indicadores de calidad ISO-9001 2015.</p> <p>Análisis e interpretación de resultados de encuesta en base a indicadores de calidad ISO-9001 2015.</p> <p>Presentación de los procedimientos para la identificación de disconformidades y reclamos de usuarios</p>	<b>Dirección General</b>
Desarrollar propuestas de mejora a partir de la identificación metas e indicadores	Reuniones en grupos de trabajo para el trabajo de casuísticas de atención a usuarios	<p>Elaboración de casuísticas de atención a usuarios</p> <p>Jornada de trabajo para el análisis de casuísticas de atención a usuarios</p> <p>Presentación y validación de nudos críticos en la atención a usuarios</p> <p>Elaboración y validación de propuestas de mejora</p>	<b>Dirección General</b>

**Tabla 12: Cronograma de Actividades:**

Actividad	Acciones	Noviembre				Diciembre				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	
Capacitación en el desarrollo de habilidades blandas	Comunicar oficialmente fecha y horario de las jornadas de capacitación		X					x		<b>Dirección General</b>
	Elaborar presentaciones para la transmisión de información y casuísticas para el trabajo grupal				X				x	
	Determinar y comunicar las especificaciones de las reuniones virtuales: Alojamiento (Meet – Zoom – WhatsApp)			X					x	
	Convocar a los responsables de formación en servicio de RRHH para el desarrollo de los temas de capacitación		X						x	
	Desarrollo de la capacitación en la plataforma gestionada (Meet – Zoom – WhatsApp)			X				x		
	Aplicación de ficha de evaluación de la capacitación.		X						x	
	Elaboración y actualización de las páginas de Facebook, Instagram, tik tok. Para llegar a nuestros consumidores.			X					X	
Marketing en redes sociales	Aplicación de encuestas mensuales, dentro del local de heladería nativas. Para conocer el punto de vista de nuestros clientes				X				x	<b>Dirección General</b>
	Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada.				X				x	
	Presentación de los procedimientos para la identificación de disconformidades y reclamos de usuarios			X					x	
Reuniones en grupos de trabajo para el trabajo, para lograr el posicionamiento	Elaboración de casuísticas de atención a usuarios, creando videos vivenciales en YouTube.				X				x	<b>Dirección General</b>
	Jornada de trabajo para el análisis de casuísticas de atención a usuarios, a través de nuestras páginas actuales		X						x	
	Presentación y validación de los blogs y experiencias de nuestros clientes en nuestro local.			X					x	

## Resultados:

De acuerdo a la implementación realizada en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021, se han logrado elaborar una encuesta en base a indicadores ISO-9001 2015 que ayudo a medir la calidad del servicio, que luego del análisis e interpretación conjunta de los resultados se logró presentar y validar diversas tareas y procedimientos para la identificación de disconformidades y reclamos de usuarios. En tal sentido, se logró comprobar que el plan de mejora es efectivo para la gestión del área de admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021, porque permitió elevar los porcentajes de satisfacción y disminuir los porcentajes de insatisfacción en niveles significativos.

4. Establecer el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021 después de aplicar el plan de mejora.

**Tabla N° 13: Resultados del Postest**

Dimensiones	Ítems	Satisfecho	Ni satisfecho	
			ni insatisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	1. Orienta y explica de manera clara y adecuada	65%	32%	3%
	2. Consulta realizada en horario programado	59%	32%	9%
	3. Atención de acuerdo a lo programado y el orden de llegada	62%	24%	15%
	4. Disponibilidad de historia clínica en consultorio	50%	44%	6%
	5. Disponibilidad y facilidad para obtener citas	56%	41%	3%
Capacidad de Respuesta	6. Atención rápida en caja o módulo de admisión	62%	9	12%
	7. Atención rápida en análisis de laboratorio	62%	9	12%
	8. Atención rápida en radiografías, ecografías	53%	12	12%
	9. Atención rápida en farmacia	53%	11	15%

	10. Respeto a la privacidad en la atención	41%	47%	12%
	11. Médico minucioso en el examen físico	41%	38%	21%
Seguridad	12. Médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas	53%	29%	18%
	13. Médico inspire confianza al atender	29%	44%	26%
	14. Trato amable, respetuoso y paciente.	65%	29%	6%
	15. Interés médico en solucionar problema de salud	47%	32%	21%
	16. Explicación medica comprensible sobre el problema de salud	53%	41%	6%
Empatía	17. Explicación médica comprensible sobre el tratamiento y efectos adversos	65%	29%	6%
	18. Explicación medica comprensible sobre los procedimientos o análisis	65%	32%	3%
	19. Carteles, letreros y flechas adecuados para orientación	59%	10	29%
	20. Consulta externa cuenta con personal para informar y orientar	59%	11	32%
Aspectos Tangibles	21. Consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios	62%	11	32%
	22. Consultorios y sala de espera limpios y cómodos	59%	11	32%

*Fuente: Evaluación posttest a usuarios COVID 19*

De acuerdo con los indicadores considerados en la dimensión fiabilidad, se puede apreciar que los principales nudos críticos que generaban insatisfacciones disminuyeron, En general los porcentajes de insatisfacción bajaron de manera considerable: de 32% a 9% para el caso de realizar consultas en horario programado, de 26% a 15% referido a la atención de acuerdo a lo programado, seguido de la disponibilidad y de 24% a 3% en cuanto a la facilidad para obtener citas,

De acuerdo con los indicadores considerados en la dimensión capacidad de respuesta, se encontraba que uno de los principales nudos críticos que genera mayores insatisfacciones esta referido a la atención rápida en análisis de laboratorio que descendió de 62% a 12%, seguido de atención rápida en radiografías, ecografías de 47% a 12%. En este grupo los servicios han mejorado en general más allá del 50% de satisfacción.

De acuerdo con los indicadores considerados en la dimensión seguridad, los principales nudos críticos que generaban mayores insatisfacciones han disminuido, mejorando la satisfacción de 15% a 53%, los médicos que brindan el tiempo necesario para contestar dudas o pregunta, y de 15% a 41%, los médicos que son minuciosos en el examen físico. Los demás indicadores de esta dimensión también han mejorado significativamente.

De acuerdo con los indicadores considerados en la dimensión empatía, los principales nudos críticos que generaban insatisfacciones estaban referidos al interés médico en solucionar problema de salud, mejorando su satisfacción, de 21% a 47%, seguido de explicación medica comprensible que ascendió de 9% a 47%. Esta dimensión estaba definida por la insatisfacción frente a la falta de trato amable, respetuoso y paciente que recibían del personal médico, situación que mejoró la satisfacción en general más allá del 45%.

De acuerdo con los indicadores considerados en la dimensión aspectos tangibles, se ha encontrado que uno de los principales nudos críticos que generaba insatisfacciones referido a consultorios que cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios ha mejorado su satisfacción de 15% a 21%, los demás indicadores han mejorado su satisfacción más allá del 55%. Cabe resaltar que, en esta dimensión, el aspecto logístico es influenciado por variables ajenas a la gestión local del Ministerio de Salud.

**Tabla N° 14: Niveles de satisfacción del Post test por dimensiones**

Dimensiones	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	PRET	POST	PRET	POST	PRET	POST	PRET	POST	PRET	POST
<b>Baremos</b>										
<b>Satisfecho</b>	31%	58%	18%	57%	15%	41%	24%	59%	27%	60%
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	48%	35%	26%	30%	42%	40%	51%	33%	48%	32%
<b>Insatisfecho</b>	22%	7%	46%	13%	43%	19%	25%	8%	25%	9%

*Fuente: Evaluación posttest a usuarios COVID 19*

De acuerdo a los niveles de satisfacción, del conjunto de indicadores por cada dimensión, encontramos que la dimensión de fiabilidad ha mejorado su satisfacción de 31% a 58%, la dimensión de capacidad de respuesta ha mejorado su satisfacción de 18% a 57%, la dimensión de seguridad ha mejorado su satisfacción de 15% a 41%, la dimensión de empatía ha mejorado su satisfacción de 24% a 59% y finalmente la dimensión de aspectos tangibles ha mejorado su satisfacción de 27% a 60%. Los puntos críticos definidos en los cuadros anteriores por el porcentaje de insatisfacción han mostrado mayor variación en la dimensión capacidad de respuesta de 46% a 13% y la dimensión seguridad de 43% a 19%.

También se ha determinado el comportamiento de los resultados del post test, y de acuerdo con la distribución de los resultados en cada uno de las dimensiones, encontrando que casi todas las dimensiones coinciden en tener más baja dispersión o variabilidad (1,2 – 1,3) a excepción de la dimensión seguridad que no ha mostrado mayores avances, por lo que se puede deducir que son más compactas que en el pretest, en la expresión de sus resultados y su variación está más cerca de 0 al no superar los 0,5 puntos.

**Tabla N° 15: Distribución de los resultados post test**

	X	Varianza	Desv. Estandar	Coef. Variación
<b>Fiabilidad</b>	5.3	1.5	1.2	0.2
<b>Capacidad de respuesta</b>	5.3	1.8	1.3	0.3

<b>Seguridad</b>	4.9	2.2	1.5	0.3
<b>Empatía</b>	5.4	1.6	1.2	0.2
<b>Aspectos Tangibles</b>	5.5	1.6	1.2	0.2

### Cumplimiento del Objetivo General

1. Aplicar la norma ISO 9001 – 2015 para mejorar la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021

### Prueba de normalidad

Hi:  $p > 0.05$  los datos son normales

Ho:  $p < 0.05$  no existe normalidad en los datos

**Tabla N° 16: Pruebas de normalidad**

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Pretest	,101	34	,200*	,976	34	,654
Postest	,121	34	,200*	,970	34	,448

\*. *Esto es un límite inferior de la significación verdadera.*

a. *Corrección de significación de Lilliefors*

**Interpretación:** Se ha considerado el resultado de Shapiro Wilk debido a que la muestra es menor de 50 integrantes. El resultado obtenido tiene un p valor mayor a 0.05 en Shapiro-Wilk, por lo cual se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis Hi, la cual precisa que existe normalidad en los datos, por lo tanto, se utilizará la Prueba Estadística T de muestras emparejadas, para la evaluación de los datos.

Prueba de Hipótesis

$P < 0.05$  Se acepta la hipótesis de la investigación.

$p > 0.05$  Se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la nula.

Hi: La aplicación de la norma ISO 9001-2015 mejora significativamente la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021.

Ho: La aplicación de la norma ISO 9001-2015 no mejora significativamente la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021

**Tabla N° 17: Prueba de Hipótesis**

<b>Estadísticas de muestras emparejadas</b>					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Pretest	48,5	34	8,2	1,4
	Posttest	54,7	34	6,8	1,1

Interpretación: La prueba T de Student demuestra que si hay diferencia significativa en la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021 referida por el pretest y post test en 34 encuestados. Por cual nos da entender que hay relevancia significativa con el plan de mejora propuesto en base a indicadores de calidad ISO-9001 2015.

<b>Correlaciones de muestras emparejadas</b>				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pretest y Posttest	34	,880	,000

Interpretación: La prueba T de Student correlacional demuestra que al haber obtenido 0,000, entonces se cumple que  $P < 0.05$  y se acepta la hipótesis de la investigación.

Hi: La aplicación de la norma ISO 9001-2015 mejora significativamente la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación han logrado comprobar que la aplicación de la norma ISO 9001-2015 logra mejorar de manera significativa la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021. Situación que ha podido dilucidarse en los resultados finales del post test, donde se muestra una diferencia significativa en la comparación de porcentajes de satisfacción con resultados crecientes desde 26% (dimensión seguridad) hasta el 33% (dimensión aspectos tangibles), situación inversa sucede en los índices de insatisfacción con resultados decrecientes desde el 34% (dimensión aspectos tangibles y capacidad de respuesta) hasta 15% (dimensión fiabilidad). Claro está que los indicadores con mayor insatisfacción fueron los que más experimentaron mejora.

Asimismo también cuando se obtuvieron las medidas de desviación estándar y coeficiente de variación para saber cómo estaban distribuidos los resultados de pretest y post test, se ha logrado comprobar en primer lugar que para ambas pruebas, los resultados han sido muy homogéneos y con una baja dispersión, entendiendo que la percepción de satisfacciones e insatisfacciones son temas sensibles que halla muchos antecedentes en los usuarios; sin embargo los resultados han mostrado avances significativos entre 0,8 y 1.2 puntos respecto de los promedios en cada dimensión y menor dispersión de 0,4 a 0,2 respectivamente.

Numpaque y Rocha (2016), afirman que la calidad de los servicios de salud tienen mucha relación cuando la implicamos con la prestación segura, eficiente y oportuna de la atención sanitaria, que para nuestro caso sería el área de admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021, ellos afirman que si dentro de los servicios de salud se llega a asegurar adecuadas condiciones físicas y éticas que incluyan talento humano, espacios seguros y acogedores, equipos tecnológicos con los últimos avances y desarrollos, la percepción de satisfacción puede verse mejorada y reflejarse en avances significativos en la gestión de personas y servicios de las instituciones de salud.

Respecto de la atención que ha tomado la investigación en la aplicación de un instrumento que mida la satisfacción del usuario de los servicios de salud, este ya ha sido abordada por el Ministerio de Salud (2016), quienes han llegado a desarrollar el concepto de calidad sobre la base de las percepciones e insatisfacciones que usuario pueda expresar sobre los servicios de salud a los que accede; es decir que, en la actualidad no es suficiente con preocuparse por los estudios de costo-efectividad o costo utilidad, ahora la calidad es vista como una variable multidimensional y desde las perspectivas que tiene el usuario por el servicio que le brinda el prestador de salud

Ministerio de Salud (2016) se apoya en el hecho de que al haberse universalizado los servicios de salud (SIS), lo que implicó redoblar esfuerzos y recursos para llevar más oportunidades para la prestación de salud a las personas de bajos recursos, surge un nuevo paradigma de calidad total que toma en consideración y con alta valoración, la opinión de sus usuarios respecto de la calidad percibida y satisfacción obtenida. De allí que se haya validado la aplicación de la metodología SERVQUAL en muchos establecimientos del Ministerio de Salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se ha logrado aplicar la norma ISO 9001 – 2015 para mejorar la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021, la misma que ha sido estimada como parte de la estrategia del plan de mejora desarrollado en la fase de la experimentación del presente trabajo.
2. El nivel de la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021 ha sido bajo y se ha reflejado en los altos índices de insatisfacción mostrado por los usuarios entrevistados, sobre todo en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
3. Los nudos críticos que dificultaban la calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja -2021 estuvieron representados por indicadores relacionados con la atención rápida y oportuna en radiografías y ecografías, médicos que no brindan el tiempo necesario para orientar a sus pacientes y la falta de interés de los mismos por solucionar los problemas de salud de los usuarios.
4. El desarrollo de un plan de mejora sobre la base de los indicadores de calidad ISO-9001 2015, desarrolla impactos positivos al mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja en el 2021.
5. Se ha logrado establecer un progreso importante en los niveles de satisfacción de las dimensiones de calidad con la aplicación del plan de mejora, de tal manera que la satisfacción de los usuarios ha superado el 50% en todas sus dimensiones y los niveles de insatisfacción han descendido hasta el 7% en la dimensión fiabilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los responsables de la gestión de los servicios en salud, incorporar marcos legales que faciliten la institucionalización de programas y procedimientos donde se prioricen las mediciones permanentes de calidad, basadas en la norma ISO-9001 2015 que prioriza la satisfacción de sus usuarios, a fin de mantener espacios de control permanente que obligue al sector a tener que abordar los nudos críticos del servicio.
2. A los responsables de la gestión de personas en salud, promover la implementación y desarrollo de planes de mejora como parte del Plan de desarrollo de capacidades y habilidades sociales, recordando siempre que más allá de la implementación física, biomecánica o profesional de diversas áreas, se debe valorar el aporte humano a la gestión desde los tomadores de decisiones hasta el usuario final del servicio.
3. A los médicos trabajadores en el sector salud, promover la reflexión constante de la practica medica profesional en tiempos de pandemia, donde la satisfacción del usuario del servicio que brindan sea mas importante que el logro profesional, no debemos olvidar que el sector salud en un sector muy sensible ante la coyuntura actual.
4. A los trabajadores del área de admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja, reflexionar e identificarse con la parte de responsabilidad que les corresponde en la gestión por la mejora del servicio, cada uno cumpliendo su labor en el puesto que le corresponda desempeñarse, aporta a mejorar la calidad y consolidar la satisfacción del usuario
5. A los usuarios del área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja, valorar y destacar el servicio que les brindan los profesionales, técnicos y empleados de salud en estos tiempos de pandemia, porque una labor dedicada ha ayudado a salir adelante en tiempos de emergencia sanitaria.

## REFERENCIAS

- Aliaga, R. (26 de enero de 2018). *¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano?* Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/26/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano/>
- Basantes, R., Vinueza, A., & Coronel, J. (2016). *Levels of satisfaction on users in Alternative Andino Hospital of Chimborazo*. Chimborazo. Colombia: Revista Ciencia UNEMI Vol. 9 - Nº 18, junio 2016, pp 90 - 100. E-ISSN: 2528-7737 [ciencia\\_unemi@unemi.edu.ec](mailto:ciencia_unemi@unemi.edu.ec).
- Becerra, B., & Condori, A. (2019). *User satisfaction in public hospitals: experience of the «Cero Colas» («Zero queues») plan in Ica, Peru*. Ica - Perú.: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(4), 658-663. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.
- Becerra, F., Andrade, A., & Diaz, L. (2019). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador*. Ecuador: Actualidades Investigativas en Educación. On-line versión ISSN 1409-4703. vol.19 n.1. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>.
- Benzaquen, J. (2018). *ISO 9001 and Management of Total Quality in Peruvian Companies*. Bogota: Revista Universidad y Empresa. Print version ISSN 0124-4639 On-line version ISSN 2145-4558. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>.
- Burbano, A., Velástegui, E., Villamarin, J., & Novillo, C. (2018). *Relationship marketing and customer loyalty*. Venezuela: Pol. Con. (Edición núm. 22) Vol. 3, No 8 Agosto 2018, pp. 579-590 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v3i8.683. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>.
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A., & García, J. (2019). *Dimensions of the service as a competitive advantage in the pharmaceutical sector of the special tourist and cultural district of Riohacha*. Colombia: revista espacios Vol. 40 (Nº 01)

Año 2019. Pág. 9. ISSN 0798 1015.  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>.

Cardenas, M. (2018). *Ethical-disciplinary demands derived from the medical act in Peru: experience of the last 25 years*. Lima. Perú: Acta méd. Peru [online]. 2018, vol.35, n.4 [citado 2021-06-18], pp.204-210. Disponible en: <[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172018000400003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000400003&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1728-5917.

Castillo, L. (05 de mayo de 2020). *Evaluación, calidad y gestión de calidad total en documentación*. Obtenido de <https://pdf4pro.com/view/tema-10-evaluaci-243-n-calidad-y-gesti-243-n-de-calidad-66eee.html>

Castillo, R., & Cueva, M. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el Molino Capricornio Import S.A.C., Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2025>.

Caypa, A., & Redondo, A. (2020). *Quality of Service in Residences for the Elderly. Analysis of a Case in the Valencian Community*. España: Gerokomos vol.31 no.3. versión impresa ISSN 1134-928X. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2020000300136&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2020000300136&lng=es&nrm=iso&tlng=es).

Chicaiza, O., Bastidas, M., Llano, A., Moreno, P., & Hernández, M. (2018). *Personnel selection policies and customer satisfaction in ecuador public hospitals*. Habana. Cuba: Revista Cubana de Investigación Biomédica ISSN 1561-3011. vol.37 no.1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002018000100012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000100012&lng=es&tlng=es).

CRAI. (20 de mayo de 2021). *Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación*). Obtenido de Definición y propósito de .la investigación

aplicada: <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>

Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2016). *Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation*. Sogamoso-Boyacá. Colombia: Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 17 (1), Enero-Junio 2017, pp. 59-69, ISSN Online 2422-4324.

[https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria\\_sogamoso/article/view/5306/4976](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306/4976).

Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017). *Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation*. Colombia: Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 17 (1), Enero-Junio 2017, pp. 59-69.

Cuesta, A. (2020). *How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard*. Habana. Cuba: Cofin Habana versión On-line ISSN 2073-6061. vol.14 no.1. 1Universidad Tecnológica José Antonio Echeverría. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612020000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612020000100006).

Escuela Europea de Excelencia. (16 de mayo de 2021). *Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001 2015*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/05/satisfaccion-del-cliente-en-la-norma-iso-9001-2015/>

Espallargues, M., Almazan, C., Pons, J., & Serra, M. (2011). *La evaluación de tecnologías sanitarias en intervenciones de salud pública: ¿más vale prevenir que curar?* Barcelona. España: Gac Sanit. 2011;25(Supl 1):40-48.

Febres, R., & Mercado, M. (Huancayo). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru*. 2020: Revista de la Facultad de Medicina Humana versión impresa

ISSN 1814-5469 versión On-line ISSN 2308-0531. vol.20 no.3  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2018). *Design of a Quality Management System ISO 9001:2015 in a Colombian University*. Colombia: Formación universitaria  
versión On-line ISSN 0718-5006. vol.11 no.1.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>.

Gómez, J., Gallego, V., Simón, M., Mateo, M., & Jiménez, M. (2021). *Strategies for the implementation of a Quality Management System in the Clinical Laboratories of the Central Hospital of Defence Gómez Ulla*. Madrid.:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1887-85712020000400245&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-85712020000400245&lng=es&nrm=iso)>. Epub 12-Abr-2021. ISSN 1887-8571. <https://dx.doi.org/10.4321/s1887-85712020000400007>.

Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). *Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis*. Ecuador: INNOVA ResearchJournal, ISSN 2477-9024(Agosto, 2018). Vol. 3, No.8 pp. 140-146DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>URL: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>.

Hernandez, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezú, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors*. Lima: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. Versión impresa ISSN 1726-4634. vol.36 no.4.  
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.

Hernández, T., Fernandez, S., & Canton, J. (2016). *Medición del nivel de satisfacción de la calidad del servicio proporcionado a sus pacientes y/o usuarios por los hospitales (Pymes) mexicanos*. Mexico: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. ISBN: 978-607-525-211-7 D.R.

Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del*

*Hospital III Iquitos-2016*. Iquitos. Perú: Revista Peruana de Medicina integrativa ISSN: 2415 - 2692.

Lizarzaburu , E. (2016). *Quality Management in Peru: A Study of ISO 9001 Standard, its Benefits and the Main Changes in the 2015 Versión*. España: Revista Universidad y Empresa, 18(30), 33-54. Doi: [dx.doi.org/10.12804](https://doi.org/10.12804).  
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>.

Melendez , A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la Norma ISO 9001*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería.

Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). *User satisfaction and the quality of care provided at the Cuba Libre 24-hour Health Unit*. Cuba: Revista Espacios. ISSN: 0798-1015 DOI: 10.48082/espacios-a21v42n02p10  
<https://www.revistaespacios.com> 117 Vol. 42. Art. 10.

Messarina, P. (2016). *Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service*. Trujillo. Perú: UCV - SCIENTIA, ISSN 2077-172X, Vol. 8, Nº. 2, págs. 119-123.

Ministerio de Salud. (2016). *Plan de estudios serbal 2016 minsa Ministerio de salud*. San Juan de Lurigancho. Peru:  
[https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual\\_2016.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual_2016.pdf).

Ministerio de Salud. (2020). *Implementación del sistema de Triage*. Argentina:  
<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/triage-covid-19.pdf>.

Montalvo , S., Estrada , E., & Mamani, H. (2020). *Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado*. Madre de Dios.: Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. ISSN 1994-7224 (impresa). eISSN 2409-2045 (en línea). Vol 24. Num 2.

Morales, R. (2018). *Quality and productivity*. España: Espirales revista multidisciplinaria de investigación. ISSN: 2550-6862. Vol 2, No 18.

- Nápoles, L., Tamayo, P., & Moreno, M. (2016). *Measuring and improving internal customer satisfaction in university institutions*. Cuba: Ciencias Holguín. E-ISSN: 1027-2127. 22, No.2, abril-junio, 2016. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/938/1037>.
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). *SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review*. Boyacá. Colombia: Rev. Fac. Med. 2016 Vol. 64 No. 4: 715-20. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>.
- Núñez, L. N., & Juárez, J. (2018). *Comparative analysis of service quality evaluation models based on their dimensions and their relationship with customer satisfaction*. Baja California. Mexico: 3C Empresa. ISSN: 2254 – 3376. Edición núm. 33) Vol.7– N° 1. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>.
- Peña, H. C., & Villon, S. G. (2018). *Labor Motivation. Fundamental Element in Organizational Success*. Ecuador: Revista Científica. ISSN: 2542-2987 - Vol. 3, N° 7 - pág. 177/192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>.
- Peña, M., Saavedra, H., & Campos, N. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú*. Jaén. Perú: Revista Científica Pakamuros. Volumen 8, Número 1. E-ISSN: 2522-3240/ISSN: 2306-9805.
- Pilco, J., & Fernandez, M. (2020.). *Evaluation of the care of a public hospital in Ecuador*. Ecuador: Sinergias Educativas. eISSN: 2662-666. Enero - junio Vol. 5 -1. DOI: <https://doi.org/10.37954/se.v5i1>. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/html/index.html>.
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). *Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations*. Andahuaylas: Revista Empresarial, ICE-FEE-

UCSG. ISSN No. 1390 – 3748. Edición No. 37 Vol. 10 – No. 1 - Pág #27 - 35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>.

Renteria, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Facultad de Ingeniería - Escuela de Formación Profesional de Ingeniería Metalúrgica.

Sánchez, M., & García, M. (2017). *Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study*. Mexico: Scientia et Technica Año XXII, Vol. 22, No. 2, junio de 2017. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701.

Santacruz, J. (2016). *Humanization of clinical care quality in health from the patient perspective centered from the Resolution 13437 of 1991*. Colombia: Universidad y Salud. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v18n2/v18n2a17.pdf> Print version ISSN 0124-7107 On-line version ISSN 2389-7066.

Soto, A. (2019). *Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources*. Lima.: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica versión impresa ISSN 1726-4634. vol.36 no.2. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.

SUSALUD. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud*. Lima. Perú: Ministerio de Salud. Dirección Nacional de Censos y Encuestas.

Ulloa , S., Javez, S., Tello, E., & Cruz, L. (2020). *Gestión de Calidad bajo ISO 9001-2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020*. Lima: Journal of Business and entrepreneurial octubre - diciembre Vol. 4 - 3 - 2020 e-ISSN: 2576-0971.

Vizcaino , A., & Sepúlveda, J. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. Guadalajara. Mexico: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. ISBN: 978-607-547-012-2.

Wigodski, K. (09 de julio de 2021). *¿Qué es SERVQUAL?* Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763?ver=sindiseno>

Zavaleta, E., & García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Post Grado.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Aplicación de la norma ISO 9001: satisfacción del cliente para mejorar la calidad de atención en admisión a pacientes con COVID19 en la UNGET de la ciudad de Rioja – 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	Técnicas e instrumentos												
<p><b>A nivel general</b></p> <p>☒ ¿De qué manera la aplicación de la norma ISO 9001 – 2015: satisfacción del cliente ayudará a mejorar la calidad de atención en la admisión de pacientes con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021?</p> <p><b>A nivel específico</b></p> <p>☒ ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021?</p> <p>☒ ¿Cuáles son los nudos críticos que afectan la calidad de atención en la</p>	<p><b>A nivel general</b></p> <p>☒ Aplicar la norma ISO 9001 – 2015: satisfacción del cliente para mejorar la calidad de atención en la admisión de pacientes con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021.</p> <p><b>A nivel específico</b></p> <p>☒ Establecer el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021.</p> <p>☒ Identificar los nudos críticos que dificultan la calidad de atención</p>	<p><b>A nivel general</b></p> <p>☒ La aplicación de la norma ISO 9001 – 2015: satisfacción del cliente mejora significativamente la calidad de atención en la admisión de pacientes con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente: Norma ISO 9001 – 2015: Satisfacción del Cliente</b></p> <p>La aplicación de la norma ISO 9001 con relación a la satisfacción del cliente conlleva a que las instituciones que brindan servicios de salud deben contar con sistemas de gestión de calidad a la hora de ofrecer servicios y/o productos en base a las expectativas y requisitos que el usuario de salud espera obtener; esto implica recolectar permanentemente la opinión de los clientes para hacer el seguimiento de la satisfacción de los mismos. (Escuela Europea de Excelencia, 2021)</p> <p><b>Variable Dependiente: Admisión de pacientes con COVID 19 (triaje)</b></p>	<p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>Cuasiexperimental con un solo grupo.</p> <p>G : 01-----X-----02</p> <p>G: trabajadores del hospital de contingencia</p> <p>O1: Pretest</p> <p>X: Norma ISO 9001 – 2015: Satisfacción del Cliente en la</p> <p>O2: Postest</p> <p><b>Población</b></p> <p>las personas afectadas por COVID 19 que fueron atendidas en la ciudad de Rioja en el año 2021.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Distritos</th> <th>Casos confirmados 01/10/2021</th> <th>Casos confirmados 27/10/2021</th> <th>Total casos Octubre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elias Soplin Vargas</td> <td>441</td> <td>448</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Nueva Cajamarca</td> <td>1307</td> <td>1314</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Distritos	Casos confirmados 01/10/2021	Casos confirmados 27/10/2021	Total casos Octubre	Elias Soplin Vargas	441	448	7	Nueva Cajamarca	1307	1314	7	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La técnica que se considerará será la evaluación</li> </ul> <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pretest y el Postest para recoger la información de la variable dependiente</li> </ul> <p>Pretest - Postest: Evaluaciones similares que tendrán como finalidad recabar información concerniente a la calidad de los procesos del área de Admisión de la UNGET de la ciudad de Rioja en el 2021, redactada por las investigadoras</p>
Distritos	Casos confirmados 01/10/2021	Casos confirmados 27/10/2021	Total casos Octubre														
Elias Soplin Vargas	441	448	7														
Nueva Cajamarca	1307	1314	7														

<p>admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021?</p> <p>⊗ ¿Cuál es el plan adecuado en base a la norma ISO-9001 2015 para mejorar la calidad de atención en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021?</p> <p>⊗ ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021 después de la aplicación del plan de mejora?</p>	<p>en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021</p> <p>⊗ Desarrollar un plan de mejora en base a la norma ISO-9001 2015 para mejorar la calidad de servicio en el área de la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021.</p> <p>⊗ Establecer el nivel de calidad de atención en la admisión de pacientes afectados con COVID 19 en la UNGET de la ciudad de Rioja - 2021 después de aplicar el plan de mejora</p>		<p>Proceso que permite el establecimiento adecuado y seguro del flujo de admisión de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos. Es una herramienta fácil y rápida de implementar, además de poseer un fuerte valor predictivo de gravedad, de evolución y de utilización de recursos. Se propone esta última como una herramienta importante de registro, detección y derivación de casos por infección por virus SARS-CoV-2 en los Servicios de Urgencias Hospitalarios. (Ministerio de Salud, 2020)</p>	<table border="1" data-bbox="1256 193 1664 504"> <tr><td>Pardo Miguel</td><td>968</td><td>969</td><td>1</td></tr> <tr><td>Rioja</td><td>3724</td><td>3758</td><td>34</td></tr> <tr><td>Yorongos</td><td>291</td><td>293</td><td>2</td></tr> <tr><td>Yuracyacu</td><td>321</td><td>323</td><td>2</td></tr> <tr><td>Awajun</td><td>538</td><td>538</td><td>0</td></tr> <tr><td>Sa Fernando</td><td>208</td><td>211</td><td>3</td></tr> <tr><td>Posic</td><td>39</td><td>40</td><td>1</td></tr> </table> <p><b>Muestra:</b> población compuesta por 34 participantes pertenecientes a la ciudad de Rioja y que cumplieron con los criterios de inclusión.</p> <table border="1" data-bbox="1256 667 1664 831"> <thead> <tr> <th>Districtos</th> <th>Casos confirmados 01/10/2021</th> <th>Casos confirmados 27/10/2021</th> <th>Total casos Octubre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rioja</td> <td>3724</td> <td>3758</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Muestreo:</b> El tipo de muestreo que se ocupa en la investigación es el "aleatorio simple". Otzen y Manterola (2017), menciona que este tipo de muestreo garantiza que todos los individuos que componen la población objeto de estudio tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra.</p>	Pardo Miguel	968	969	1	Rioja	3724	3758	34	Yorongos	291	293	2	Yuracyacu	321	323	2	Awajun	538	538	0	Sa Fernando	208	211	3	Posic	39	40	1	Districtos	Casos confirmados 01/10/2021	Casos confirmados 27/10/2021	Total casos Octubre	Rioja	3724	3758	34
Pardo Miguel	968	969	1																																					
Rioja	3724	3758	34																																					
Yorongos	291	293	2																																					
Yuracyacu	321	323	2																																					
Awajun	538	538	0																																					
Sa Fernando	208	211	3																																					
Posic	39	40	1																																					
Districtos	Casos confirmados 01/10/2021	Casos confirmados 27/10/2021	Total casos Octubre																																					
Rioja	3724	3758	34																																					

## Matriz de Operacionalización de Variables

**Variable Independiente: norma ISO 9001 – 2015: Satisfacción del Cliente**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
<b>Protocolo ISO 9001 - 2015</b>	Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de servicios impuntuales</li> </ul>	Nominal
	Fidelidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de clientes a los que se les hace un incumplimiento.</li> <li>• Porcentaje de clientes a los que se les hace un incumplimiento</li> </ul>	
	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de contratos que incumplen los plazos acordados</li> <li>• % de contratos que incumplen los plazos acordados</li> </ul>	
	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de clientes insatisfechos con el servicio recibido</li> <li>• % de clientes insatisfechos con el servicio recibido</li> </ul>	
	Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de servicios retrasados</li> <li>• % de servicios retrasados</li> </ul>	
	Cualificación de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas relativas al personal que presta el servicio</li> <li>• % de quejas relativas al personal que presta el servicio</li> </ul>	
	Gentileza y buen trato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de clientes insatisfechos con la atención recibida</li> <li>• % de clientes insatisfechos con la atención recibida</li> </ul>	

### Variable Dependiente: Admisión de pacientes con COVID 19 (traje)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Admisión de Pacientes con COVID 19 (traje)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>● Procedimientos</li><li>● Horarios de atención</li><li>● Turnos</li><li>● Disponibilidad de historias clínicas</li><li>● Acceso a citas</li></ul>	Nominal
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>● Rapidez en la atención</li><li>● Cumplimiento de plazos</li></ul>	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>● Respeto a la privacidad</li><li>● Minuciosidad en los exámenes</li><li>● Apertura frente a dudas o insatisfacciones</li></ul>	
	Empatia	<ul style="list-style-type: none"><li>● Amabilidad</li><li>● Respeto</li><li>● Interes</li><li>● Comprensión</li></ul>	
	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>● Orientación adecuada</li><li>● Equipos disponibles</li><li>● Señalización</li><li>● Limpieza y comodidad</li></ul>	

## ENCUESTA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SERVQUAL MODIFICADA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado: .....
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior
5. Tipo de seguro: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros.....
6. Tipo de usuario (1) Nuevo (2) Continuador
7. Especialidad/servicio donde fue atendido

### EXPECTATIVA DE USUARIO:

¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir? Califique las expectativas que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

#### A). PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA

**Dimensión: Fiabilidad:** (Preguntas del 01 al 05), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó

1. <i>Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención</i>	1	2	3	4	5	6	7
2. <i>Qué la consulta se realice en el horario programado</i>	1	2	3	4	5	6	7
3. <i>Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada</i>	1	2	3	4	5	6	7
4. <i>Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio</i>	1	2	3	4	5	6	7
5. <i>Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad</i>	1	2	3	4	5	6	7

**Dimensión Capacidad de Respuesta:** (Preguntas del 06 al 09), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno

6. <i>Qué la atención en caja o módulo admisión sea rápida</i>	1	2	3	4	5	6	7
7. <i>Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida</i>	1	2	3	4	5	6	7
8. <i>Qué la atención para tomarse radiografías, ecografías y otros parecidos sea rápida</i>	1	2	3	4	5	6	7
9. <i>Qué la atención en farmacia sea rápida</i>	1	2	3	4	5	6	7

**Dimensión Seguridad:** (Preguntas del 10 al 13), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas

10. <i>Qué durante su atención se respete su privacidad</i>	1	2	3	4	5	6	7
11. <i>Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud</i>	1	2	3	4	5	6	7

12. <i>Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o - preguntas sobre su problema de salud</i>	1	2	3	4	5	6	7
13. <i>Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza</i>	1	2	3	4	5	6	7

**Dimensión Empatía:** (Preguntas del 14 al 18), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada

14. <i>Qué el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia</i>	1	2	3	4	5	6	7
15. <i>Qué el médico muestre interés en solucionar su problema de salud</i>	1	2	3	4	5	6	7
16. <i>Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención</i>	1	2	3	4	5	6	7
17. <i>Qué comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</i>	1	2	3	4	5	6	7
18. <i>Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán</i>	1	2	3	4	5	6	7

**Dimensión Aspectos Tangibles:** (Preguntas del 19 al 22), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

19. <i>Qué los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes</i>	1	2	3	4	5	6	7
20. <i>Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</i>	1	2	3	4	5	6	7
21. <i>Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</i>	1	2	3	4	5	6	7
22. <i>Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos</i>	1	2	3	4	5	6	7

R.M. N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo" [http://www.minsa.gob.pe/transparenta/dge\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparenta/dge_normas.asp).

Validación de Expertos del Cuestionario de la Variable Dependiente													
EXPERTOS	CRITERIOS										Total	Varianza	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Experto 1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46	0.27	
Experto 2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47	0.23	
Experto 3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42	0.18	
Sumatoria de la varianza de cada ítem											0.68		
Varianza de la suma de los ítems											7.00		
Alfa de Crombach = 1.0			$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$										<i>K</i> : El número de ítems <i>S<sub>i</sub><sup>2</sup></i> : Sumatoria de Varianzas de los Ítems <i>S<sub>T</sub><sup>2</sup></i> : Varianza de la suma de los Ítems <i>α</i> : Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Validación de Expertos del Cuestionario de la Variable Dependiente**

EXPERTOS	ITEMS																						Total	Varianza
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
Encuestado 1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	7	5	6	128	0.25
Encuestado 2	4	6	4	4	4	6	7	6	5	7	5	6	7	4	5	3	3	4	2	5	4	5	106	1.87
Encuestado 3	4	5	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	79	0.82
Encuestado 4	6	5	2	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	6	4	5	4	4	2	91	1.17
Encuestado 5	4	2	5	2	6	5	2	4	1	5	2	2	4	6	2	5	4	6	6	4	2	4	83	2.66
Encuestado 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	106	0.16
Encuestado 7	4	2	5	3	6	6	7	6	5	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	5	79	2.73
Encuestado 8	6	6	6	6	6	6	6	7	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	6	6	3	3	98	2.55
Encuestado 9	4	6	5	4	4	3	3	3	4	5	2	2	4	6	2	6	4	6	5	5	5	5	93	1.71
Encuestado 10	4	5	3	4	2	4	3	3	3	6	6	1	5	6	6	5	5	6	5	4	4	2	92	2.16
Encuestado 11	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	5	74	1.10
Encuestado 12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	5	5	6	6	5	5	6	6	4	5	6	121	0.93
Encuestado 13	4	1	7	4	4	6	2	6	5	2	5	6	7	4	5	3	3	4	2	3	4	5	92	2.73
Encuestado 14	4	5	2	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	76	0.83
Encuestado 15	6	5	6	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	6	4	5	4	4	2	95	1.08
Encuestado 16	4	2	5	2	6	5	1	4	7	5	2	2	4	6	3	5	4	6	6	4	7	7	97	3.30
Encuestado 17	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	60	0.49
Encuestado 18	3	2	4	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	65	0.62
Encuestado 19	4	2	5	3	6	5	2	4	7	5	2	2	4	6	2	6	4	6	6	6	4	4	95	2.61
Encuestado 20	6	6	3	6	6	2	6	2	6	6	6	1	5	6	6	5	5	6	6	7	5	6	113	2.60
Encuestado 21	4	6	7	4	4	6	7	6	5	2	5	6	2	4	5	3	3	4	2	3	4	5	97	2.35
Encuestado 22	5	6	6	5	6	6	6	7	2	6	6	6	5	6	2	6	6	2	6	6	7	3	116	2.40
Encuestado 23	4	5	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	79	0.82
Encuestado 24	6	5	6	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	6	4	5	4	4	2	95	1.08
Encuestado 25	4	2	5	3	6	5	7	4	3	5	2	2	4	6	4	5	4	6	6	6	7	7	103	2.61
Encuestado 26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	7	5	6	128	0.25
Encuestado 27	4	6	7	4	4	6	7	6	5	3	5	6	7	4	5	3	3	4	2	3	4	5	103	2.13
Encuestado 28	4	5	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	79	0.82
Encuestado 29	6	1	6	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	6	4	5	4	4	2	91	1.55
Encuestado 30	4	2	5	3	6	5	2	4	4	5	2	2	4	6	7	5	4	6	6	6	7	7	102	2.81
Encuestado 31	4	6	7	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	5	4	3	4	2	3	4	3	6	81	1.94
Encuestado 32	4	5	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	6	5	3	6	81	1.18
Encuestado 33	6	5	6	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	6	4	5	4	4	2	95	1.08
Encuestado 34	4	2	5	4	6	5	3	4	7	5	2	2	4	6	7	5	4	6	6	6	7	7	107	2.69

Sumatoria de la varianza  
anza de la suma de los it **264.05**

Alfa de Crombach = **0.8**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems  
S<sub>i</sub><sup>2</sup>: Sumatoria de Varianzas de lo  
S<sub>T</sub><sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Ít  
α: Coeficiente de Alfa de Cronbac

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Regner Nicolás Castillo Salazar  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo - JIFYD  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud  
Autor (s) del instrumento (s) : Adaptación de Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA)

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Control Interno de Personal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno de Personal				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Control Interno de Personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Control Interno de Personal					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno de Personal				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

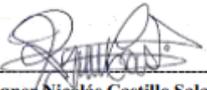
III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD;** El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Buena

Moyobamba, 16 de julio de 2021

  
Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar  
Doctor en Gestión Pública  
y Gobernabilidad  
CLAD: 09750

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Lic. Julon Tomanguillo Sepulveda  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - JIFYD  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud  
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptación de Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA)

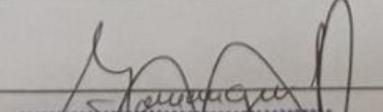
**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	11	22	33	44	55
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Control Interno de Personal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno de Personal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Control Interno de Personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Control Interno de Personal				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno de Personal				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
47
**Buena**

Moyobamba, de julio de 2021

  
 Dr. Julon Tomanguillo S.  
 LIC. EN ADM.  
 CEDAD N° 7098

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Clavo Zumba Icela Baneza  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud  
 Autor (s) del instrumento (s) : Veronica Celiz Ventura y Vania Sheyla Pizango Flores

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

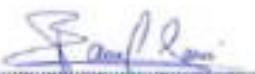
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Control Interno de Personal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Control Interno de Personal				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Control Interno de Personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Control Interno de Personal					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Control Interno de Personal					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD; El instrumento es aplicable**

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2 Buena

Moyobamba, 25 setiembre de 2021



Mg. Icela Baneza Clavo Zumba  
 CIAD - 87769

## Carta de aceptación



**Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo**  
**UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL DE SALUD - RIOJA**  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Exp. N°

Folios. N°


Rioja, 30 de junio del 2021

**CARTA N°008-2021-J/UNGET R**

Señor:

**Med. Int. JAVIER ANTONIO PORTALES MEJIA**

Director del Hospital Rioja

Ciudad.-

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

Ref. : Carta N° 01-2021-VCV-VSPF-UCV  
Carta N° 058-2021-UCV-VA-P011-F11/CCP

Es grato dirigirme a usted, saludándolo cordialmente; para manifestarle que visto los documentos de la referencia se informa que la UNGET Rioja **autoriza** a la Srta. **Verónica Celiz Ventura** con DNI N° 43352689 y la Srta. **Vania Sheyla Pizango Flores** con DNI N° 43818128; realizar el proyecto de tesis "**Aplicación de la norma ISO 9001 para mejorar la calidad de atención en admisión a pacientes con COVID19 en la UNGET Rioja – 2021.**"

Asimismo, se solicita que al término de la investigación deberá dejar una copia al UNGET Rioja, que servirá de guía para próximas investigaciones.

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente;



Dirección Regional de Salud San Martín  
Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo  
Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja  
*[Handwritten Signature]*  
Lic. Enf. P. P. Solina Torres Pezo  
Jefe de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Rioja

Av. Tupac Amaru SIN – Sector Nueva Rioja – Rioja – San Martín  
reddesaludrioja@yahoo.es  
Tel: (040) 550047