



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro  
de Salud Fortaleza de Ate - 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Zárate Aquino, Libia Elizabeth (ORCID: 0000-0002-3626-6674)

**ASESOR**

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Con mucho aprecio dedico mi tesis a mis padres a mis adorados hijos y a todas las personas por su apoyo e infinita comprensión para hacer realidad uno de los anhelos, acariciado por muchos años como es la realización y culminación de esta tesis.

### **Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Juan Godoy Caso por su apoyo, guía y orientación.

A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

## **Página del Jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

## ÍNDICE

	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract.	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II, MÉTODO.	9
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2 Operacionalización de variables	10
2.3 Población, muestra y muestreo.	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento.	14
2.6 Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS.	15
3.1 Descripción de resultados	15
3.2 Contrastación de hipótesis	18
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES.	26
VI. RECOMENDACIONES.	27

VII. REFERENCIAS.	28
VIII. ANEXOS	33
Anexo 1:	Matriz de consistencia
Anexo 2:	Certificado de validez de contenido
Anexo 3:	Base de datos de la muestra
Anexo 4:	Resultado del alfa de crombach
Anexo 5:	Instrumentos de medición de las variable
Anexo 6:	Cuestionarios de la Variables

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable Calidad de Atención
Tabla 2	Operacionalización de variable Satisfacción del Paciente
Tabla 3	Distribución de los niveles asignados a la variable calidad de atención en el centro de salud Fortaleza
Tabla 4	Distribución de frecuencia de valores de la variable satisfacción del paciente en el centro de salud Fortaleza.
Tabla 5:	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión seguridad
Tabla 6	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión capacidad de respuesta
Tabla 7	Distribución de frecuencia de valores de la dimensión fiabilidad.
Tabla 8	Distribución de frecuencia de valores de la dimensión empatía
Tabla 9	Distribución de frecuencia de valores de la dimensión elementos tangibles en el centro de salud Fortaleza.
Tabla 10	Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del usuario y seguridad
Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta.
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y fiabilidad.
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y empatía.
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y aspectos tangibles.
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de atención y satisfacción del paciente.



## **Índice de figuras**

- Figura 1: Esquema de relaciones de las variables
- Figura 2: Distribución de los niveles de calidad.
- Figura 3: Distribución de los niveles de satisfacción del paciente.
- Figura 4: Distribución de los niveles de seguridad.
- Figura 5: Distribución de los niveles de capacidad de respuesta.
- Figura 6: Distribución de los niveles de fiabilidad.
- Figura 7: Distribución de los niveles de empatía.

## **Resumen**

En la tesis denominada “Calidad de Atención y satisfacción del paciente con corona virus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate - 2020”, el objetivo general fue Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con Corona virus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptiva correlacional; el diseño es no experimental y el enfoque es cuantitativo. La muestra es no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 40 pacientes del Centro de Salud de Fortaleza. Para la validez de los instrumentos se utilizó a juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió alta para ambas variables: 0,902, para la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente, respectivamente. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate – 2020, se concluye que existe relación significativa positiva fuerte entre calidad de servicio y satisfacción del paciente. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0.892)

**Palabras Clave:** Calidad, servicio, satisfacción, paciente

## Abstract

In the thesis called "Quality of care and patient satisfaction with coronavirus-19 at the Fortaleza de Ate Health Center-2020", the general objective was to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction with Coronavirus\_19 at the Fortaleza de Ate Health Center-2020.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational; the design is non-experimental and the approach is quantitative. The sample is non-probabilistic for convenience and consisted of 40 patients from the Fortaleza Health Center. For the validity of the instruments, it was used by experts and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was high for both variables: 0.902, for the Variable quality of care and the variable patient satisfaction, respectable. With reference to the general objective: To determine the relationship between quality of care and patient satisfaction with coronavirus-19 at the Fortaleza de Ate Health Center-2020, it is concluded that there is a strong positive significant relationship between quality of service and patient satisfaction. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral  $\text{sig}=0.000 < 0.01$ ;  $\text{Rho}=0.892$ )

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, patient.

## **I. Introducción.**

El trabajo de investigación considera como a la realidad problemática a lo que espera en sí el paciente externo; y el estímulo del profesional, como un componente valioso e importante en la culminación de la satisfacción. En el siglo XX hubo transformación en la salud de los habitantes y en las políticas a nivel mundial debido todo esto a las renovaciones en lo social y la economía. En la actualidad se fomenta una atención de óptima calidad dirigido al paciente. Con la gran demanda y capacidad que tenemos hoy en día, para que una estructura desarrolle su máxima competitividad y surja en el sector que se coloque como meta, se ve obligada a implementar un resultado tecnológico y así este apoye en la culminación de los objetivos inicialmente establecidos. A nivel mundial, en los últimos años ha evolucionado a una gran rapidez, las oportunidades y los retos en tecnología, calidad y organización en cuanto a gestión han aumentado en el transcurrir. Mientras tanto la sociedad tiene la obligación de promover la calidad en cuanto al servicio o al resultado. Tal es así que los organizaciones de salud están en transformación relacionada a diversos factores, como la revolución tecnológica, económicas y sobre todo a la elevada demanda y exigencia de la población y de la contienda que son las instituciones particulares comprometidas con el sector Salud.

La organización en salud es considerada como estructura que genera servicio, se preocupa siempre en progresar tácticas que nos sirvan elevar la calidad en la atención y la garantía de un óptimo servicio a los usuarios y son los pacientes. A nivel internacional durante los últimos años, Sudamérica adjunto la definición de Calidad los cuales serian dirigidos en el sistema de salud, si vemos siglos atrás los servicios en salud no eran malos mas por el contrario siempre buscaron priorizar la calidad del servicio y el producto. Indudablemente Perú, no es ajeno a potenciar la calidad en la asistencia de los servicios de salud siendo la principal inquietud en el desarrollo del sector, tratando de lograr la perfección del talento como organización y cadena sectoriales, sino siendo prioritario porque trabaja con la vida de usuarios donde la vida y la salud son promovidas y protegidas como un derecho fundamental a cargo de la gestión del Estado. Y debido a la alta demanda se presenta una debilidad en el cuidado que reciben los usuarios, como consecuencia aumenta la tasa de afecciones que no son prevenidas, diagnosticadas y curadas en su debido momento y muchas veces teniendo como resultado el deceso de los usuarios.

La calidad de los servicios se apodera del desarrollo desde la etapa de los 90, y esto se debe a que el ente ejecutor máximo en salud (MINSA) ha desarrollado trabajos direccionados a elevar la calidad de la atención en salud a través de táctica esenciales de participación. Así el 2006, MINSA conformo el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), donde estableció principios, metas y conceptos de calidad. El SGC en su organización de investigación de calidad conceptualiza a estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para aprender las diferentes categorías de satisfacción de los pacientes externos. La satisfacción está representada por la vivencia subjetiva producto de la culminación o no culminación de las perspectivas que desea el paciente con iniciativa a un producto. Si se desea brindar atención en calidad y establecer establecimientos del primer nivel de excelencia es decir la apreciación de la calidad del cuidado se transforma en una labor continua y activa el cual aportará información de diagnóstico en el presente y qué carencia hay para cumplir con la satisfacción de los pacientes en cuanto a su atención. La satisfacción del paciente depende en su mayoría, de la calidad de cuidado que acoja de los profesionales de salud, pues en la situación por la misma pandemia de coronavirus que hoy en día se vive el usuario al ingresar a la consulta externa necesita de una atención contiguo, oportuna, comprobada y de capacidad sistemática por el alto grado de severidad en su contagio.

Los consultorios externos que brindan servicios en los establecimientos de salud, a causa de la alta demanda de pacientes con diagnóstico de coronavirus – 19, disponen que el requerimiento en relación a los servicios que se ofertan se eleve en gran magnitud, ocasionando en el experto en salud, un mayor desafío ya sea en lo personal como en lo profesional. Así mismo, estos variados problemas que involucran a la consulta externa no permiten desarrollar una labor competente y positiva, ocasionando la insatisfacción en los pacientes lo cual se ve reflejado con la concurrencia a consultorios del sector privado.

Habiéndose verificado luego de un análisis en el ámbito de la exploración se observó como problemática que, concurriendo niveles en la estructura de todo el sistema de salud para la calidad de atención, así como de la satisfacción del paciente, persiste aun un vasto margen de perfeccionamiento de los mismos. Por lo relatado se programa el presente trabajo de investigación **“Calidad de Atención y satisfacción del paciente con coronavirus - 19 en el**

**centro de salud Fortaleza de Ate - 2020**”, con el cual se pretende realizar aporta que conduzcan a dar solución en parte a la problemática descrita.

Entre los estudios internacionales se menciona a los siguientes artículos e investigaciones teniendo a Lázaro, Lazara y Martínez (2016) en su artículo investigaron sobre” la satisfacción de los usuarios respecto a la atención en los consultorios externos. Concluyendo que los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención”. Por su lado Ros (2016), realizó el estudio sobre “calidad percibida y satisfacción del paciente en los servicios dado a personas con discapacidad intelectual. Concluyó que los aspectos tangibles son no significativos ( $p=0,884$ )”. El estudio de Hanefeld (2017) en el artículo que estudio sobre “calidad de atención. Concluyó que mejorar la calidad técnica, la aceptación, capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional podría dar apoyo a la expansión del acceso de los mismos”. Del mismo modo Martin (2018) en el artículo “Calidad de atención médica en consultorio seleccionado en Cuba teniendo como resultados: Concluyó que la calidad brindada en el servicio de medicina fue adecuada”. Por otro lado el articulo de Pérez (2018), investigo sobre “la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud, Colombia universidad de Santander. Corroboró que los pacientes manifiestan una baja percepción de la calidad en servicios recibidos”. Del mismo modo Maggi (2018) investigó sobre “calidad de la atención y la satisfacción de usuarios de emergencia. Tipo transversal analítica, concluyó que hay insatisfacción de parte de los usuarios en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, mientras que, en capacidad de respuesta parcialmente satisfecho, no brinda seguridad al paciente y deficiente con respecto a la calidez en el trato”.

De mismo modo a nivel nacional se cuenta con Minaya (2016) que estudió sobre” la calidad de la atención y satisfacciónn del paciente del servicio, en el consultorio de medicina. Concluyó que existe relación positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario” .Del mismo modo Infantes (2016) que estudio sobre” calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Concluyó que existen mayores porcentajes de satisfacción de los usuarios en fiabilidad, orientación y explicación del personal sobre informes, disponibilidad de historia clínica, seguridad y empatía”. De igual manera Sandoval (2018) investigo sobre “el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en cirugía .Concluyó que existe un alto nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados en

cirugía, así mismo satisfacción elevada en la dimensión aspectos tangibles y como menor satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta”.

Del mismo modo Yarleque (2018), investigó sobre “calidad de servicio y satisfacción del usuario. De enfoque cuantitativo tipo no experimental, correlacional con una muestra de 140 usuarios, concluyó que ante una mejor calidad de servicio existirá una mayor satisfacción. También relación significativa positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, Y en cuanto a los objetivos específicos se tiene como resultado que hay relación significativa entre la seguridad la satisfacción de los usuarios, relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, relación directa positiva entre empatía y satisfacción del usuario, relación significativa entre fiabilidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, y relación directa positiva entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario”. Así también tenemos a Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) investigaron sobre la satisfacción del usuario y sus factores asociados .Concluyeron que hay satisfacción con el servicio recibido; y respecto a la región de la costa presentaron menor satisfacción con la atención recibida.

**Como fundamento teórico** respecto a la variable independiente calidad de atención, la calidad puede ser entendida como la percepción actual del paciente sobre el desempeño del servicio. La calidad de la atención solicitada, se relaciona entonces con las propiedades que faciliten su análisis y es el usuario el que define a partir de su interrelación con el servicio, si se satisfacen o no sus requerimientos. De manera que, según Deming (1989) la calidad es “un grado previsible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo apropiado a los requerimientos del Mercado. Este grado debe ajustarse a las necesidades, quiere decir que es un paso hacia la mejora continua”. Para Crosby (2009) “la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el costo de la no conformidad; es decir, se debe de utilizar un enfoque que nos ayude a llegar a la meta con cero errores”. Para Ruelas y Querol (1994), “la calidad es una cualidad de la atención médica que puede presentarse en diferentes grados. La calidad se define como el lograr los mejores beneficios en relación a la atención brindada con menores peligros para el usuario, es decir estos mejores beneficios están en función a los recursos con que se cuenta en el momento de la atención. La calidad se relaciona con la mejoría de lo que se espera en salud en relación a la atención en el momento”.

Para Juran, Juran y Gryna (1993), “la calidad de diseño se refiere a las propiedades que potencialmente debe contener un resultado para lograr cumplir las necesidades de los usuarios y la calidad de conformidad, que conlleva a cómo el producto final adopta a las especificaciones diseñadas”. Donabedian (1986, p.56) desarrolló una proposición conceptual basada en tres elementos: Estructura, Proceso y Resultado, formando parte de un eje organizador de indicadores, pautas prácticas de apreciación y modelos de medición y desempeño. Entre las dimensiones se tiene Por estructura, son los insumos conformados por los recursos humanos, infraestructura, mobiliarios y sistemas de interactividad. Por proceso se entiende todo lo relacionado a sistema de atención al usuario, es el enlace fundamental entre el paciente y el servicio. Por resultado se entiende al producto de la interrelación del proveedor del servicio con el usuario y a la vez estos son medidos por indicadores. Garvín. (1988) la calidad es cuando satisface todas las expectativas que tuvo el usuario en cuanto al producto para ello planteo ocho dimensiones donde la mejora puede ser a expensa una de otra.

“SERVQUAL [servicie quality o calidad del servicio] escala desarrollada por Parasuraman, Zeilhami y Berry (1984) tiene como objetivo este instrumento el de evaluar por apartado las expectativas y percepciones de un usuario después de la atención en el servicio. Parasuraman, Zeithami y Berry (1988, p.6) consideraron que la calidad de servicio consiste en la diferencia entre lo que desea el paciente en relación al servicio y la percepción del servicio recibido, basan su postulado en una visión externa y recae en la importancia de medir la calidad del servicio. MINSA (RM 527, 2011) planteó “el uso de la escala SERVQUAL, para establecer el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en el que se atendió al paciente, en una proporción multidimensional conformada por dos sub-proporción, una de expectativas y la de percepciones del usuario a partir de la escala de Likert, donde el usuario manifiesta el grado de acuerdo con cada una de las 22 declaraciones”. Contempla cinco dimensiones. Parasuraman et.al. 1988):”Elementos tangibles, donde se ve la presentación de la infraestructura, aspecto del trabajador en salud, equipo y materiales de información. Confiabilidad, habilidad para suministrar el servicio idóneo con exactitud y eficiencia. responsabilidad, dsposición y habilidad para asistir a los pacientes y proveer el servicio rápidamente. Seguridad, conocimientos y atención demostrados por los profesionales



de salud. Habilidad para inspirar confianza y credibilidad .Empatía, atención individual y personalizada que dispone la organización a los usuarios”.

A partir de esta puntuación total de SERVQUAL, la calidad en los servicios de salud es medida por la diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido por el cliente en base a las cinco dimensiones. Quijano (2003) concluyó que “la calidad del servicio va más allá de la simple gentileza o afabilidad de los trabajadores que asisten. En el caso del servicio no se pueden uniformar las expectativas del paciente, relacionado a que cada paciente es diferente y sus menester de servicio también los son aunque en aspecto todos necesitan igual servicio”.Donabedian (1984)define “la calidad como la obtención de los mejores aprovechamiento obtenidos de la atención por el profesional en el servicio de salud en relación con los menores riesgos para el usuario..En su análisis menciona a tres elementos: componente técnico, interpersonal y relación al entorno”.

**En relación a la variable dependiente satisfacción del paciente,** podemos decir que la satisfacción se relaciona con lo obtenido resultado el cumplimiento o incumplimiento de lo que esperó el paciente con respecto a algo. En los establecimientos del primer nivel de atención actualmente la evaluación de la satisfacción de los usuarios es usada como un indicador y así poder determinar los proyectos de mejora en los establecimientos y poder lograr estándares adecuados. Según Philip Kotler (2003) “conceptualiza la satisfacción del paciente como el nivel del estado de energía de la persona el cual es producto de confrontar el rendimiento encontrado de un producto y servicio con sus expectativas” .Entre las dimensiones de la Satisfacción del paciente tenemos.

- ✓ Rendimiento Percibido, como la percepción del paciente una vez terminada la atención y no solo se basa en lo obtenido del servicio sino también dependerá mucho del estado de ánimo, el impacto de lo observado por otras personas también influirán en su decisión.
- ✓ Las expectativas. Basado en lo el paciente espera encontrar ante una determinada situación o situaciones, basadas en sus experiencias según el sistema que recorrerá en el establecimiento, también estará basada en experiencias anteriores sobre situaciones vividas o contadas por otros usuarios. Es importante monitorear las expectativas que tiene el paciente ya sea dentro del establecimiento o fuera de ella.

- ✓ Satisfacción. se encuentran 3 niveles: Insatisfacción cuando no alcanza las expectativas. Satisfacción cuando el resultado coincide con las expectativas Complacencia el desempeño encontrado sobrepasa a las expectativas del usuario. De esta manera podremos conocer el grado de fidelidad hacia la organización, el cliente satisfecho siempre acudirá al mismo lugar donde encontró el producto ya sea por afinidad, sin embargo el cliente insatisfecho será hasta que encuentre otro empresa que le brinde mejor producto. De allí nace la necesidad siempre de estar renovando como organización para brindar un buen producto o una buena atención.

Por lo señalado anteriormente, se planteó como Problema general: ¿En qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020? Los Problemas específicos de la investigación son cinco y se plantea según las dimensiones de la primera variable y son a continuación:

1. ¿En que medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?
2. ¿En que medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?
3. ¿En que medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 atendido por el equipo de respuesta rápida en el distrito de Ate 2020?
4. ¿En que medida la empatía se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?
5. ¿En que medida los aspectos tangibles se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?

La investigación contó con justificación teórica porque adjunta teorías modernas de calidad y de la satisfacción de los pacientes y están indexadas de alto nivel científico y que a su vez permitió conocer a las variables; a su vez justificación practica ya que conocido los resultados del estudio ,los servicios de atención del ámbito de estudio dispondrán de la herramienta y elaboraran proyectos de mejora sistemática de la calidad de atención ante una situación de pandemia y nos dará nuevas alternativas de solución de atención al usuario. Asimismo también se cuenta con la justificación metodológica pues el estudio está sujeto a valor científico óptimo por haber utilizado el método científico.

A partir de ello se trazó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con coronavirus-19 atendido en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020. De la misma manera los objetivos específicos se plantearon en base a las cinco dimensiones de la variable independiente: 1. Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.2. Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.3. Determinar la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.4. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.5. Conocer la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente con Coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.

Por lo precisado en los objetivos se planteó como hipótesis general: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020. En relación a ello, se planteo las Hipótesis específicas.

1. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.
2. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.
3. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con Coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.
4. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.
5. Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.

## II. Método

### 2.1. Tipo de estudio

**Tipo de investigación:** es de tipo aplicada posee como finalidad la generación de conocimiento en aplicación inmediata y a mediano plazo en la sociedad o en la fracción productiva, de la misma forma, este trabajo afecta secundariamente el incremento del horizonte de la existencia de la cantidad de ciudadanos y en la incorporación de puestos de responsabilidad. (Lozada 2014)

**Paradigma:** respecto al paradigma es positivismo por que posee orientación existente completamente práctico El contexto es objetivo porque coexiste al borde de la consciencia humana sobre su objetividad. El trabajo de la ciencia es dada por la imparcialidad de la realidad consistirá en dar a conocer la razón y la susceptibilidad de sus normas. (Rodríguez .2003).

**Enfoque:** El enfoque es cuantitativo, pues se centra prioritariamente en la apariencia visible de verificación designado en las variables de calidad del atención y satisfacción del paciente, utilizara estrategias empírico analítica y servirá a través de exámenes estadísticos para la descomposición de valores y comparación de los razonamientos.” Es de tipo cuantitativa ya que utiliza la recolección de valores para verificar hipótesis en base al resultado numérico y el análisis estadístico, con el fin de instaurar líneas de conducta y comprobar teorías”. (Hernández, Fernández y Batista. 2014, p. 4).

**Nivel:** Es de nivel correlacional pues examina la relación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario Hernández et, al (2014)”consideró diseños descriptivos correlacionales representan las relaciones entre dos o más rangos, idea o variables en un momento determinado” (p.157).

**Diseño:** Es una investigación de diseño no experimenta de corte transversal, pues el estudio se efectuó sin la manipulación deliberada de las variables. “Por no manipular las variables la investigación es no experimental pues solamente se observa la apariencia en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.152).

Y de corte transversal, pues se recolectara los datos en el establecimiento de salud Fortaleza de Ate, en un único momento y tiempo, en el primer semestre del 2020. “los diseños de investigación transaccional o transversal se distinguen por recoger los datos en un momento

dado y periodo exclusivo. Su ánimo es especificar las variables y analizar su repercusión e interrelación de coyuntura dada” (Hernández, et al., 2014, p.154).

En la investigación se utilizó el esquema

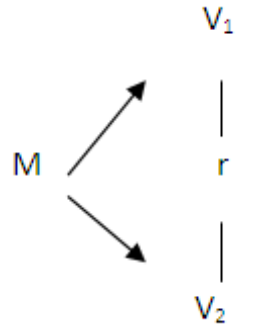


Figura 1

Dónde:

M: pacientes covid-19 leve

V1: Gestión institucional.

V2: Calidad del servicio.

r : Relación entre las variables.

## 2.2. Variables Operacionalización.

**Definición conceptual de la variable satisfacción del paciente:** Oliver (1980, p.48)”La satisfacción es una reacción del cliente que se da por un modelo preliminar en cuanto a expectativas y por la divergencia entre las expectativas y el rendimiento percibido de la utilidad o atención recibida”.

**Definición operacional de la variable satisfacción del paciente:** En cuanto a la variable satisfacción, se considera el fundamento teórico desarrollado por Kotler en el cual se han identificado y adaptado tres dimensiones y nueve ítems en general para medir la satisfacción de los pacientes. De igual manera, se empleó una Escala Likert con puntuaciones graduadas que va desde 1 a 5, donde 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Tabla N° 1 *Operacionalización variable dependiente satisfacción del usuario.*

<b>Dmensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y Rango</b>
Expectativas	Seguridad	Item 1	(1)Nunca.	Bajo 10 a 20
		Items 2	(2)Casi nunca	
Rendimiento percibido	Desempeño	Item4	(3)A veces.	Regular 21 a 35
		Item 5	(4)Casi siempre	
	Item 6	(5)Siempre		
	Item 7			
Nivel de Satisfacción	Proximidad de citas	Item 8	alto 36 a 50	
	Fortalecimiento educativo	Item 9		
	Sugerencia	Item 10		

**Definición conceptual de la variable calidad de atención:** Barroso (2000.p, 15) La calidad de atención es el paralelismo entre lo que el paciente desea recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente admite como el resultado del servicio.

**Definición operacional de la variable calidad de atención:** La calidad de atención es la percepción actual del paciente sobre el desempeño de la atención por parte del trabajador. Se utilizó el Modelo SERVQUAL que presenta 5 dimensiones, con un total de 22 se empleara la Escala Likert. Indicadores que analizarán de la encuesta aplicada a los pacientes con diagnóstico de corona virus del Centro de Salud Fortaleza.

Tabla N° 2 *Operacionalización variable independiente calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Seguridad	Atención individualizada	Ítems 01 al 05	(1)Nunca.	Bajo 22 a 50
	Información sobre la consulta Confianza transmitida durante la atención		(2)Casi nunca	Regular 51 a 80
Capacidad de respuesta.	Atención optima	ítems de 06 al 09	(3)A veces.	alto 81 a 110
	Fluidez de la atención Oportunidad en resolver su problema		(4)Casi siempre	
Fiabilidad	Respeto el orden de la cita. Concluir en el plazo prometido. Sistema de quejas adecuado. Abastecimientos de insumos.	ítems 10 al 13	(5)Siempre	
Empatía	Trato cordial . Información clara y comprensible.	ítems 14 al 18		
Elementos tangibles	Señalización y ubicación de las instalaciones. Equipamiento y materiales.	ítems 19 al 22		

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

En la presente investigación, la población estuvo conformada por los pacientes con diagnóstico confirmado de coronavirus a través de la prueba rápida, visto en el centro de salud Fortaleza que pertenece al distrito de Ate, que son 60 en un aproximado por mes, Hernández et,al (2014,p.174) “Una población es el conjunto de todos los casos que convienen con determinadas distinción”

**La muestra** estuvo conformada por 40 pacientes que se atendieron en el turno de la mañana entendiendo que la técnica de muestreo es no probabilístico por conveniencia. Debido al alto riesgo de contagio y por la situación de emergencia que viene pasando el país. Hernández, et.al (2014, p.175) “La muestra es un subgrupo de la población de interés donde se recolectan datos que se definen y determinan con precisión, y son característico a la población”.

**Se apelo a la técnica de muestreo** es de tipo no probabilístico por conveniencia dirigiendo la muestra seleccionada sin ser al azar “Cada uno de los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados” (Pineda et al 1994 citado por Lopez 2004, p.70)

“Por conveniencia concede escoger solo casos tratables que accedan ser incorporados. Esto fundamentado en la conveniente facilidad y cercanía de los usuarios para el investigador” (Otzen y Manterola, 2017, p.230)

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** Los pacientes con diagnóstico de coronavirus que asistan al consultorio externo en el turno de la mañana del centro de salud de Fortaleza en el distrito de Ate.

**Criterios de Exclusión:** Los pacientes que no quisieron intervenir espontáneamente en la investigación y los que no pudieron responder a todas las interrogantes consideradas en la investigación.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recopilación de datos en la presente investigación, se utilizó la técnica de encuesta con la medida de escala de Likert (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p.238) “Es el conjunto de preguntas y se exponen en forma de aseveraciones para medir la respuesta del paciente en tres, cinco o siete categorías”. El instrumento es el cuestionario que pertenece a la técnica de encuesta el cual se adaptó midiendo únicamente la apreciación en la atención de los servicios de salud se aplico a la muestra constituida por los pacientes que asisten a la consideración de consulta externa. “Es la agrupación de interrogantes en función de una o más variables que se van a medir” (Hernández, et.al, 2014, p.217).

### *Ficha Técnica del instrumento de calidad de atención al paciente con coronavirus en el centro de salud Fortaleza*

Nombre Encuesta de calidad de atención en el paciente con coronavirus

Autor : Parasuraman - Modelo SERVQUAL

Lugar : Consultorio externo del centro de salud Fortaleza.

Fecha de Aplicación: Junio 2020.

Objetivo : Evaluar la apreciación de los pacientes en el establecimiento de salud Fortaleza.

Tiempo : Aproximadamente 30 minutos

Margen de error : 5%

### *Ficha Técnica del instrumento de satisfacción del usuario con coronavirus en el centro de salud Fortaleza*

Nombre : Encuesta satisfacción del usuario

Autor : Modelo adaptación: Br. Liseth Eunice Cisneros Sandoval

Adaptado por : Libia Zárate Aquino

Lugar : Consultorio externo del centro de salud Fortaleza.

Fecha de Aplicación: Junio 2020.

Objetivo : Evaluar la percepción de los pacientes al Centro de Salud Fortaleza.

Tiempo : Aproximadamente 10 minutos

Margen de error : 5%



**Validez Instrumentos** Principalmente la validez de los instrumentos fue validado por especialistas de la Universidad en vista de la situación actual que se vive por la pandemia. Para Hernández et.al (2014), “la validez es el grado con que el instrumento valora la variable de interés” (p.204).

**Confiabilidad** La confiabilidad de los instrumentos se determino aplicando la prueba piloto de los cuestionarios a 10 pacientes para luego mediante el programa SPSS determinar los valores a través del Alfa de Crombach, donde los resultados de dicho piloto fueron para la variable calidad de atención y para la variable satisfacción del paciente externo un valor 0.902 por lo cual se determina que el instrumento es confiable.

## **2.5. Método de análisis y datos**

El método cuantitativo se basa en la toma de medidas, el cual a través del análisis de datos podrán concluir en estadísticos.

Hernández et.al (2014, p. 272) mantiene ,el análisis cuantitativos de datos se da a través de un programa de software de estudio estadístico, en el cual se logrará examinar los datos, estimar la confiabilidad y validez obtenido por el instrumento, distinguir pruebas estadísticas de hipótesis(análisis estadístico inferencial) y análisis agregados para disponer en los resultados.

Los programas informáticos que se utilizaron son Excel y SPSS, el análisis descriptivo se expreso en tablas y cuadro estadísticos y respecto al estudio estadístico se uso el Coeficiente de correlación de rho de Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

La investigación cumplirá con el dictamen establecido por la Universidad César Vallejo mediante la guía de elaboración de tesis. Del mismo modo se respetará la autoría de la investigación bibliográfica a través de la referencia. Se respeto el parecer de los pacientes y la intimidad e identidad.

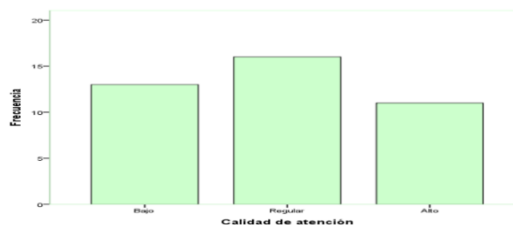
### III RESULTADOS.

#### 3.1. Análisis descriptivos de las variables.

Se exponen en las siguientes tablas, el producto del procesamiento de la base de datos en cuanto a variables y dimensiones.

**Tabla N° 3:** Distribución de los niveles asignados en la variable calidad de atención en el centro de salud Fortaleza.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	13	32,5	32,5	32,5
Regula	16	40,0	40,0	72,5
Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



Figuraa2: Distribución de los niveles de calidad

Se observa, de 40 pacientes encuestados 16 que equivale al 40% manifestaron que la calidad de atención es regular ,13 que equivale al 32.5% manifestaron que es bajo y 11 que corresponde al 27.55 % es alto. Inferimos que, la calidad de atención es regular en el establecimiento de salud Fortaleza.

**Tabla N° 4:** Distribución de frecuencia de valores de la variable satisfacción del paciente en el centro de salud Fortaleza.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	19	47,5	47,5	47,5
Regular	10	25,0	25,0	72,5
Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



Figura 3: Distribución de los niveles de satisfacción del paciente.

Como se observa, de 40 patientessencuestadoss19 que equivale al 47.5% manifestaron que la satisfacción del paciente es bajo ,11 que equivale al 27.5% es alto y 10 que corresponde al

25% es regular. Inferimos que la satisfacción del paciente es baja en el establecimiento de salud Fortaleza.

**Tabla N° 5:** Distribución de frecuencia de valores en la dimensión seguridad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	16	40,0	40,0	40,0
	Regular	13	32,5	32,5	72,5
	Alto	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

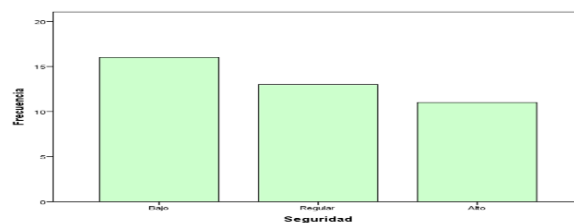


Figura 4: Distribución de los niveles de seguridad.

Se observa, de 40 pacientes encuestados 16 que equivale al 40% manifestaron que la seguridad es bajo ,13 que equivale al 32.5 % es regular y 11 que corresponde al 27.5 % es alto. Inferimos que la seguridad en relación a satisfacción del paciente es baja en el establecimiento de salud Fortaleza.

**Tabla N° 6:** Distribución de frecuencia de valores en la dimensión capacidad de respuesta.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Regular	19	47,5	47,5	72,5
	Alto	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

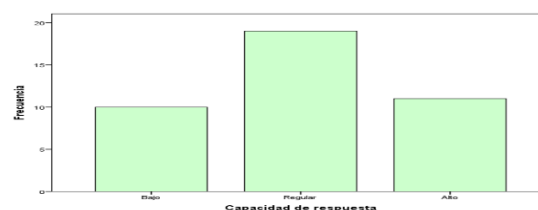


Figura 5: Distribución de los niveles de capacidad de respuesta.

Se observa, de 40 pacientes encuestados 19 que equivale al 47.5% manifestaron que la capacidad de respuesta es regular, 11 que equivale al 27.5 % es alto y 10 que corresponde al 25 % es bajo. Inferimos que la capacidad de respuesta en relación a satisfacción del paciente es regular en el establecimiento de salud Fortaleza.

**Tabla N° 7:** Distribución de frecuencia de valores de la dimensión fiabilidad.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	7	17,5	17,5	17,5
	Regular	22	55,0	55,0	72,5
	Alto	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

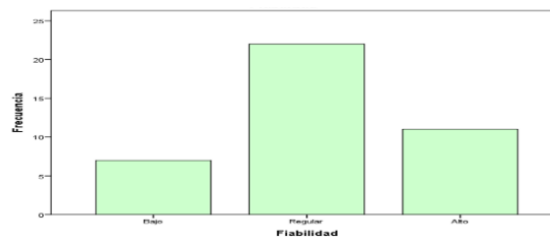


Figura 6: Distribución de los niveles de fiabilidad.

Se observa, de 40 pacientes encuestados 22 que equivale al 55% manifestaron que la fiabilidad es regular, 11 que equivale al 27.5 % que es alto y 7 que corresponde al 17.5 % es bajo. Inferimos que la fiabilidad en relación a satisfacción del paciente es regular en el establecimiento de salud Fortaleza.

**Tabla N° 8:** Distribución de frecuencia de valores de la dimensión empatía.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Regular	12	30,0	30,0	55,0
	Alto	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

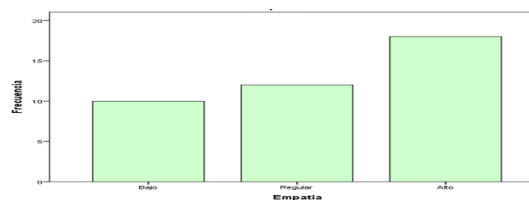


Figura 7: Distribución de los niveles de empatía

Se observa, de 40 pacientes encuestados 18 que equivale al 45% manifestaron que la empatía es alto, 12 que equivale al 30 % es regular y 10 que corresponde al 25 % es bajo. Inferimos que la empatía en relación a satisfacción del paciente es alto en el establecimiento de salud Fortaleza.

**Tabla N° 9:** Distribución de frecuencia de valores de la dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Fortaleza.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	23	57,5	57,5	57,5
	Regular	12	30,0	30,0	87,5
	Alto	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

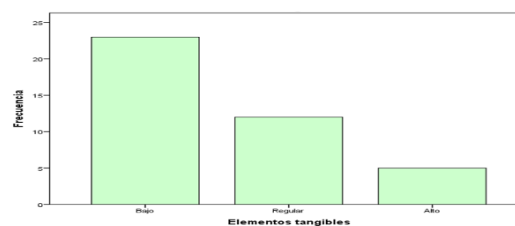


Figura 8: Distribución de los niveles de aspectos tangibles

Se observa, de 40 pacientes encuestados 23 que equivale al 57% manifestaron en cuanto a aspectos tangibles es bajo ,12 que equivale al 30 % es regular y 5 que corresponde al 12.5 % es alto. Inferimos que cuando se trata de los aspectos intangibles en relación a satisfacción del paciente es bajo en el centro de salud Fortaleza.

### 3.2. Prueba de hipótesis.

#### Hipótesis específica 1

$H_0$  = La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

$H_1$  = La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**Tabla N° 10: Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del usuario y seguridad**

		Satisfacción del paciente	Seguridad
Rho de Spearman Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	1,000	,939**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Seguridad	Coefficiente de correlación	,939**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°10 se aprecia los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor 0.939, es decir una correlación positiva perfecta entre la variable y la dimensión. Así mismo el nivel de significancia es de  $p=0.00$  al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

#### Hipótesis específica 2.

$H_0$  = Capacidad de respuesta no se relaciona significativamente

con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

$H_2$  = Capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**Tabla N° 11: Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta.**

			Satisfacción d el paciente	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de Sig. (bilateral)	1,000	,857**
		N	40	40
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de Sig. (bilateral)	,857**	1,000
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 11 se aprecia los resultados de la prueba Rho de Spearman con el valor 0.857 es decir una correlación positiva muy fuerte entre la variable y dimensión. Así mismo el nivel de significancia es de  $p=0.00$  al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

### **Hipótesis específica 3.**

**H<sub>0</sub>** = La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**H<sub>3</sub>** = La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**Tabla N° 12: Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y fiabilidad.**

			Satisfacción del paciente	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de Sig. (bilateral)	1,000	,834**
		N	40	40
	Fiabilidad	Coeficiente de Sig. (bilateral)	,834**	1,000
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 12 se aprecia los resultados de la prueba Rho de Spearman con el valor 0.834 es decir una correlación positiva muy fuerte entre la variable y la dimensión .Así

mismo el nivel de significancia es de  $p=0.00$  al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

**Hipótesis específica 4.**

**H<sub>0</sub>** = La empatía no se relaciona significativa con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**H<sub>4</sub>** = La empatía se relación significativa con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**Tabla N° 13: Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y empatía.**

		Satisfacción del paciente	Empatia
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de Sig. (bilateral) N	,816** ,000 40
	Empatia	Coeficiente de Sig. (bilateral) N	,816** ,000 40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°13 se aprecia los resultados de la prueba Rho de Spearman con el valor 0.816 es decir una correlación positiva muy fuerte entre la variable y la dimensión. Así mismo el nivel de significancia es de  $p=0.00$  al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

**Hipótesis específica 5**

**H<sub>0</sub>** = Los aspectos tangibles no se relaciona

paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**H<sub>5</sub>** = Los aspectos tangibles se relación significativa con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**Tabla N° 14: Grado de correlación y nivel de significancia entre satisfacción del paciente y aspectos tangibles.**

		Satisfacción del paciente	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	1,000	,654**
	Aspectos tangibles	,654**	1,000
		N	N
		40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 14 se aprecia los resultados de la prueba Rho de Spearman con el valor 0.65 es decir una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión. Así mismo el nivel de significancia es de  $p=0.00$  al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

### **Prueba de hipótesis general**

$H_0$  = No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

$H_a$  = Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.

**Tabla N° 15: Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de atención y satisfacción del paciente.**

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	1,000	,892**
	Satisfacción del paciente	,892**	1,000
		N	N
		40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 15 se aprecia los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0.892 es decir una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Así mismo el nivel de significancia es de  $p=0.00$  al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.



#### **IV DISCUSIÓN.**

Los cuidados que se da en la atención primaria, son la primera relación de los pacientes con los servicios de salud, actualmente más oportunos y más exigentes, esperan elevados grados de calidad, de ahí la importancia de analizar cuáles la relación que determinan la satisfacción de los pacientes de los centros de salud. Así, en el presente estudio se buscó describir en este momento tan crítico que vivimos con la pandemia la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus.

Por lo expuesto se traza el objetivo general de las investigaciones determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con coronavirus-19 atendido en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020. Sobre ello la lectura de los resultados obtenidos en el análisis correlacional nos permite afirmar que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables y es corroborado por la prueba Rho de Spearman  $Rho=0.892$  con un grado de significancia de  $p=0.00$ , ( $p < 0.05$ ). Es decir la calidad de atención influye directamente en la satisfacción del paciente. Dicho resultado nos muestra la importancia de la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Ante esto se encontró coincidencia con el estudio de Minaya (2016) concluyó que existe relación positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario (Rho de Spearman, 0.671), ( $p < 0,05$ ). Así mismo coinciden con los hallazgos de Yarleque (2018), concluyó que ante una mejor calidad de servicio existirá una mayor satisfacción. También relación significativa positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario ( $r = 0.527$ ). Así mismo la investigación es refrendada por la siguiente teoría de Garvín. (1988) la calidad es cuando satisface todas las expectativas que tuvo el usuario en cuanto al producto para ello planteo ocho dimensiones donde la mejora puede ser a expensa una de otra. Este resultado también se vincula con la teoría de Ruelas y Querol (1994) “la calidad es un atributo de la atención médica que puede presentarse en diferentes grados. La buena calidad se define como el lograr los mejores beneficios en relación a la atención brindada con menores peligros para el usuario, es decir estos mejores beneficios están en función a los recursos con que se cuenta en el momento de la atención. La calidad se relaciona con la mejoría de lo que se espera en salud en relación a la atención en el momento”.

Por otro lado en relación al primer objetivo específico, que es establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud

Fortaleza de Ate 2020. Sobre ello en el análisis correlacional, existe una correlación positiva perfecta con la variable satisfacción del paciente y la dimensión seguridad, corroborado por la prueba Rho de Spearman  $Rho = 0.939$  es decir la dimensión seguridad influye directamente en la satisfacción del paciente. Y tienen una relación significativa de  $p = 0.00$ , ( $p = 0.05$ ) aceptándose la hipótesis planteada. Este resultado coincide con el estudio de Yarleque (2018) en su objetivo específicos se tiene como resultado que hay relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0,539) ( $p = 0.000$ ) aceptándose la hipótesis planteada en la investigación. Contrastando con nuestra hipótesis específica. Este resultado se vincula con la teoría de Parasuraman, Zeithami y Berry (1988, p.6) considero que la calidad de servicio consiste en la diferencia entre lo que desea el paciente en relación al servicio y la percepción de lo recibido en el servicio, basan su postulado en una visión externa y recae en la importancia de medir la calidad del servicio.

En cuanto al objetivo específico 2; identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020. Sobre ello la lectura de los resultados en el análisis correlacional nos permite afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable satisfacción del paciente y la dimensión capacidad de respuesta, corroborado por la prueba Rho de Spearman  $Rho = .0.857$ . Y una relación significativa de  $p = 0.00$ , ( $p = 0.05$ ) es decir la dimensión capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción del paciente Coincidiendo con los hallazgos de Minaya (2016) .Así coincide con nuestros hallazgos con Yarleque (2018) en cuanto a los objetivos específicos se tiene como resultado relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, (Rho de Spearman de 0,351) ( $p$ -valor = 0.000). Este resultado se vincula con la teoría de Según Philip Kotler, (2003) conceptualiza la satisfacción del paciente como el nivel del estado de energía de la persona el cual es producto de confrontar el rendimiento encontrado de un producto.

En relación al tercer objetivo que es determinar la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020 .Sobre ello la lectura de los datos obtenidos en el análisis correlacional nos permite afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable satisfacción del paciente y la dimensión fiabilidad, corroborado por la prueba Rho de Spearman  $Rho = .0.834$ . Con una significancia de

$p=0.00$ , ( $p=0.05$ ).es decir existe una relación significativa entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir la dimensión fiabilidad influye directamente en la satisfacción del paciente Así tenemos al estudio que coincide de Yarleque (2018) en su objetivo específico se tiene como resultado que hay relación significativa entre fiabilidad de los servicios y satisfacción de los usuarios.( Rho de Spearman de 0.754) ( $p$ -valor = 0.000). Este resultado se vincula con la teoría de Deming (1989) la calidad es “un grado previsible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo apropiado a los requerimientos del Mercado”

En cuanto al cuarto objetivo, es determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020? Sobre ello la lectura de los datos obtenidos en el análisis correlacional nos permite afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable satisfacción del paciente y la dimensión fiabilidad, corroborado por la prueba Rho de Spearman  $Rho= .0.816$ .Con una significancia de  $p=0.00$ , ( $p=0.05$ ).Es decir se acepta la hipótesis de investigación. Se encuentra coincidencia con los resultados de Yarleque (2018) en su objetivo específico se tiene como resultado que hay relación directa positiva entre empatía y satisfacción del usuario (Rho de Spearman de 0,598) ( $p$ -valor = 0.000). Este resultado se vincula con la teoría Para Ruelas y Querol (1994) la calidad es un cualidad de la atención médica que puede presentarse en diferentes grados. La calidad se define como el lograr los mejores beneficios en relación a la atención brindada con menores peligros para el usuario, es decir estos mejores beneficios están en función a los recursos con que se cuenta en el momento de la atención.

El quinto objetivo que es conocer la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020? Sobre ello la lectura de los datos obtenidos en el análisis correlacional nos permite afirmar que existe una correlación positiva considerable entre la variable satisfacción del paciente y la dimensión capacidad de respuesta, corroborado por la prueba Rho de Spearman  $Rho= .0.857$ .Con una significancia de  $p=0.00$ , ( $p=0.05$ ).Es decir la dimensión aspectos tangibles influye directamente en la satisfacción del paciente .Tenemos en su estudio que discrepa a Ros (2016) en su tesis los resultados concluyen que los aspectos tangibles son no significativos ( $p=0,884$ ).Sin embargo si tenemos en los hallazgos que coincide a Yarleque(2018) Y en cuanto

a los objetivos específicos demostró que hay relación directa positiva entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario. Este resultado se vincula con la teoría de Juran, Juran y Gryna (1993) “la calidad de diseño se refiere a las propiedades que potencialmente debe contener un resultado para lograr cumplir las necesidades de los usuarios y la calidad de conformidad, que conlleva a cómo el producto final adopta a las especificaciones diseñadas”

## V CONCLUSIONES.

**Primera:** Existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus tal como lo demuestra el coeficiente de correlación de Rho Spearman=0.892 y con un nivel de significancia donde el valor de  $p=0.000$  al ser menor a ( $p<0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que nos demuestra que a mejor calidad de atención mayor satisfacción del paciente en el centro de salud Fortaleza.

**Segunda:** Con un coeficiente de correlación de Rho Spearman=939 y un valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), se concluye que: Existe relación directa y significativa entre seguridad y satisfacción del paciente en el año 2020. Cabe precisar que esta relación es positiva perfecta lo que indica que hay influencia directa de la seguridad en la satisfacción del paciente.

**Tercera:** Con un coeficiente de correlación de Rho Spearman=857 y un valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), se concluye que: Existe relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con coronavirus en el año 2020. Cabe precisar que esta relación es positiva muy fuerte, hay influencia directa de capacidad de respuesta en la satisfacción

**Cuarta:** Con un coeficiente de correlación de Rho Spearman=834 y un valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), se concluye que: Existe relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción del paciente con coronavirus en el año 2020. Cabe precisar que esta relación es positiva muy fuerte lo que indica que hay influencia directa de fiabilidad en la satisfacción del paciente.

**Quinto:** Con un coeficiente de correlación de Rho Spearman=816 y un valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) se concluye que: Existe relación directa y significativa entre empatía satisfacción del paciente con coronavirus en el año 2020. Cabe precisar que esta relación es positiva perfecta lo que indica que hay influencia directa de la empatía en la satisfacción del paciente.

**Sexto:** Con un coeficiente de correlación de Rho Spearman=654 y un valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) se concluye que: Existe relación directa y significativa entre aspectos tangibles y satisfacción del paciente con coronavirus en el año 2020. Cabe precisar que esta relación es positiva considerable lo que indica que hay influencia directa de la dimensión seguridad en la satisfacción del paciente en el centro de salud Fortaleza.

## **VI RECOMENDACIONES**

- Primero. Se recomienda una mejor organización, desde MINSA, DIRIS en los procesos de calidad en relación al paciente, direccionado en la mejora continua y así lograr satisfacción del paciente. Usando estrategias convenientes y planes de contingencia ante desastres como el que venimos atravesando, es necesario proponer proyectos de mejora y de inversión que lleven a una mejor calidad atención en los establecimientos del primer nivel de atención.
- Segundo. Recomendar a la coordinación del centro de salud Fortaleza para mejorar la organización la calidad de atención a los pacientes en los servicios prestados en la consulta externa.
- Tercero. Así mismo, los pacientes al no recibir información precisa sobre las citas formando largas colas dada en esta situación actual son complejos. Se sugiere optimizar estos procesos y proponer mejores opciones como reservar cupos de atención por teléfono todo ello ayudara a mejorar estos trámites en el centro de salud Fortaleza.
- Cuarto A los alumnos de post grado, se sugiere seguir investigando respecto al tema realizando estudios en base a otros enfoques y así incrementar conocimientos respecto a calidad de atención.

## V REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Armada, E. (2015) *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes percepción ,análisis y evolución* (Tesis doctorado) <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BARKER, J. (1997). Definición de Calidad.
- BEDNAR, R. Y. (1994). Calidad.
- Cabanilla, S. (2017). *Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04. (Tesis maestría) Universidad Cesar Vallejo* [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14331/Cabanillas\\_CSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14331/Cabanillas_CSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caushi, M. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, noviembre, 2015.* (Tesis de Maestría)
- [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_e42585e46d0faf8f3d45c524e9400cf4/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_e42585e46d0faf8f3d45c524e9400cf4/Description#tabnav)
- DEMING, W. E. (1989). Control de Calidad.
- Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.
- Eglseer, D., Hödl, M., & Lohrmann, C. (2019). Six nursing care problems in hospitals: A cross-sectional study of quality of care. *Journal of Nursing Care Quality*, 34(1), E8–E14. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000307>
- Escala SERVQUAL: validación en población mexicana  
Fundamentos de Marketing, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Págs. 10, 11.
- Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado en 14 de julio de 2020, [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es).
- González, V., Padín-López S, Ramón Garrido E. (2005) *Patient satisfaction with nursing care in a Regional University Hospital in Southern Spain. J Nurs Care Qual.* 2005 Jun; 20(1):63-72.
- Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y. H., He, H. G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2018). Patient Satisfaction Is Linked to Nursing Workload in a Singapore Hospital. *Clinical Nursing Research*, 27(6), 692–713. <https://doi.org/10.1177/1054773817708933>

- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M. & Berríos, A. (2019) Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica. Conecta Libertad*. 3(1).1-11.
- Gutiérrez, M. (2015) *Satisfacción del usuario del centro del adulto mayor – Lima, 2015* (Tesis de Maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5673>
- JURAN, J M. . (1990). Juran y la planificación de la calidad
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- López, (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. ítem: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Hanefeld, J., Powell, T. & Dina, B. (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad* .Boletín de la Organización Mundial de la Salud Recopilación de artículos Volumen 95, Número 5, mayo, 313-38
- Hanefeld, J (2017) Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la calidad de la atención. <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. & Bendezu, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, P. (2011) Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México [phs75599@servidor.unam.mx](mailto:phs75599@servidor.unam.mx) artículo-37274-2-10-20111206.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición). México. Mc Graw Hill
- Infantes, F. (2016) 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. [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)
- Javier, M. (2016) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de la policía nacional del Perú Yungay 2016. (Tesis de Maestría) <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3416>
- Jarrar, M., & Meri, A. (2019). Hospital nurse shift length , patient - centered care , and the perceived quality and patient safety. *Int J Health Plann Mgmt*, 387–396. <https://doi.org/10.1002/hpm.2656>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. & Moreno, N. (2019) Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*. 90(5) 301-309.



- Jiménez, R. (2004). Revista Cubana de Salud Pública. Recuperada Rev. Cubana Salud Pública v.30 n.1 Ciudad de La Habana ene.-mar. 2004  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-4662004000100004#cargo](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662004000100004#cargo).
- JURAN, J M. . (1990). uran y la planificación de la calidad.
- Lázaro, I. (2018). ev. Med. Electrón. vol.40 no.4 Matanzas.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008)
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital general de Milagro, Ecuador* (tesis de maestría)  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.Teniendo
- Martín, O., Chávez, M., Conill, E. & García, J. (2018). Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(1), 112-119. Recuperado en 13 de julio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942018000100015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000100015&lng=es&tlng=es).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942018000100015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000100015)
- Martín Sánchez, Omar Medardo, Chávez Reyes, María Teresa, Conill Linares, Emilia, & García Naranjo, Juan Luis. (2018). Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(1), 112-119. Recuperado en 23 de julio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942018000100015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000100015&lng=es&tlng=es).
- Masip, C. (2008) Rev. Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana oct.-dic. 2008. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
- Messarina, P. (2015). Revista Dialnet (119): Recuperado file:///C:/Users/Libia/Downloads/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530.pdf
- Minaya, E. (2016). “*Tesis titulada Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*” (Tesis de Maestría)  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13225>
- MINSA (RM 527, 2011, p.15)Escala SERVQUAL  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- Morales, E. (2018). “*Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del seguro social de salud Es salud, Huánuco-2018*” (Tesis de Maestría). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26371/morales\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26371/morales_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naldy Febre PhD (2018). *Revista Médica Clínica Las Condes*(278-287). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
- Medardo, O. (2018). *Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado. Scielo Revista de ciencias medicas de Pinar del Rio*, 215.
- Parasuraman A, Berry L, Zeithaml A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988; 64:12-40.
- Peris, M. & Moliner, T. (2008) *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido Cadstelon de plana*. (Tesis Doctoral)  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Ramírez, S. (2010). *Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las R113c poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. 2da. edición La Paz: OPS/OMS, 2010. 236p.*  
[https://www.paho.org/bol/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=publications&alias=33-calidad-de-atencion-en-salud&Itemid=1094](https://www.paho.org/bol/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=33-calidad-de-atencion-en-salud&Itemid=1094)
- Rev Cubana Salud Pública. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma*. SCELO Salud Pública, 218.
- Ruiz, R. (2016) *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016* (Tesis de Maestría)  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roberto Hernandez Sampieri, Carlos Fernandez Collado, Pilar Baptista Lucio. (2014). *Metodología de la investigación Sexta Edición*
- Rojas, N. (2016) *Factores Sociodemográficos Relacionados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016*. (Tesis maestría) Universidad Peruana Unión.
- Sandoval, A. (2019) *Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa*. *Revista Naturaleza, Sociedad y ambiente*. 6(1) 41-56.

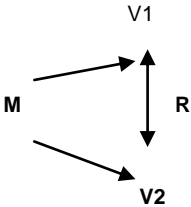
- Scardina SA. SERVQUAL: a tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. *J Nurs Care Qual.* 1994 Jan; 8(2):38-45.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo León-México.* <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Sara, N., Emre, Ö. & Murray, C. (2009). Boletín de la Organización Mundial De la Salud .Recuperado <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- SCIELO Revista española de salud pública. *Rev. Esp. Salud Publica* vol.81 no.6 Madrid nov./dic. 2007 [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272007000600007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007)
- Sihuín, E. (2015) *Revista Perú. med. exp. salud pública* vol.32 no.2 Lima abr./jun. 2015, Recuperado [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014)
- Suárez, L., Rodríguez, S.& Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperado en 16 de julio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es).
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019) Percepción sobre calidad en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*.38(2)
- The FAIRSERV Model: Consumer Reactions to Services Based on a Multidimensional Evaluation of Service Fairness Christopher L. Carr First published:29 March 2007
- Yachas, E. (2016) Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vítarte, año 2016” (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9132/Yachas\\_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9132/Yachas_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Matriz de consistència**

Título Calidad de Atención y satisfacción del paciente con corona virus 19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate :2020

Autor: Zárata Aquino Libia Elizabeth.

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>En qué medida la calidad se relaciona con la satisfacción del paciente con corona virus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1. ¿En qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente con corona virus-19 atendido en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>2. ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente con corona virus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>3. ¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>4. ¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>5. ¿En qué medida los aspectos tangibles se relaciona con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con Corona virus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente con corona virus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>3. Determinar la relación de fiabilidad y satisfacción del paciente con corona virus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p> <p>5. Conocer la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente con corona virus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1.-La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.</p> <p>2. La capacidad de respuesta se relación significativamente con la satisfacción del paciente con corona virus-19 a en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.</p> <p>3. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.</p> <p>4. La empatía se relación significativa con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.</p> <p>5. Los aspectos tangibles se relación significativa con la satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el centro de salud Fortaleza de Ate 2020.</p>	Variable 1:Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	items'	Escala de medición	Niveles y rangos
			Seguridad	Atención individualizada Información sobre la consulta Confianza transmitida durante la atención.	ítems 01 al 05 ítems de 06 al 09 ítems 10 al 13	1)Nunca. 2)Casi nunca 3) A veces.	Bajo Regular
			Capacidad de respuesta.	Atención optima Fluidez de la atención Oportunidad en resolver su problema	ítems 14 al 18 ítems 19 al 22	4) Casi siempre 5) Siempre	Alto
			Fiabilidad	Respetar el orden de la cita. Concluir en el plazo prometido. Sistema de quejas adecuado.			
			Empatía	Trato cordial. Información clara y comprensible.			
			Elementos tangibles	Señalización y ubicación Presentación de las instalaciones. Equipamiento y materiales.			
Variable 2:Satisfacción del paciente							
Dimensiones	Indicadores	Items	Escalon de medición	Niveles y rangos			
Expectativas Rendimiento percibido	Seguridad Desempeño Comodidad Referencia	Items 1,2, Items 4,5,6,7	Ordinal 1)Totalmente en desacuerdo 2)en desacuerdo 3)indiferente 4) des acuerdo 5)Totalmente de acuerdo	Bajo Regular Alto			
Nivel de Satisfacción	Proximidad de citas Fortalecimiento educativo Sugerencias	Items 8,9,1					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Paradigma:</b> Positivista</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Dónde:</b></p> <p>M=muestra</p> <p>V<sub>x</sub> y V<sub>y</sub>= observaciones en cada variable</p> <p>V<sub>x</sub> .Calidad de atención.</p> <p>V<sub>y</sub> .Satisfacción del paciente.</p> <p>r= correlaciones en cada variable</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Deductivo.</p>	<p><b>Población:</b> La población considerada para este tema de investigación son los pacientes con diagnóstico de coronavirus el mes junio 2020 que en su totalidad son 60 pacientes con diagnóstico coronavirus-19.</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> muestra no probabilística por conveniencia.</p> <p>Participaron 40 pacientes.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra fue constituida por pacientes con diagnóstico coronavirus-19</p>	<p><b>Variable X: Calidad de atención</b></p> <p><b>Técnica:</b> En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en una investigación realizada en la muestra de sujetos.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de recolección de datos.</p> <p>Encuesta de calidad de Atención, la que fue adaptada</p> <p><b>Autores:</b> Zeithaml, Parasuraman y Berry</p> <p><b>Procedencia:</b> Estados Unidos</p> <p><b>Año:</b> 1988</p> <p><b>Estructura.</b> Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide calidad de atención son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad Empatía e Intangibles</p> <hr/> <p><b>Variable Y: Satisfacción del usuario</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario de satisfacción del usuario adaptada</p> <p><b>Nombre del instrumento:</b> Cuestionario para medir de satisfacción del usuario.</p> <p><b>Autores:</b> Liseth Eunice Cisneros Sandoval</p> <p><b>Procedencia:</b> Perú</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Estructura.</b> Está conformada por 10 ítems. Las dimensiones que mide el Cuestionario de satisfacción del usuario es Expectativas, rendimiento percibido y satisfacción.</p>	<p><b>Fase descriptiva:</b> Se hizo uso del software <b>Excel 2019</b>, se tabuló y organizó los datos recogidos, y se elaboró el registro de datos .</p> <p>Los datos permitió un análisis descriptivo de los mismos, construyéndose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias y así obtener los resultados.</p> <p><b>Fase inferencial</b></p> <p>Se hizo uso del software <b>SPSS en su versión 25</b>; a partir de los datos registrados en la base .</p> <p>El cálculo de la relación entre las variables se hizo a traves de la <b>prueba Rho de Spearman</b>, la cual fue seleccionada porque las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre las dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos es perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables</p>

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Seguridad</b>								
1	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
2	El Médico u otro profesional que le atendió le realizaron examen completo y minucioso.	X		X		X		
3	El Médico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		
4	El Médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 Capacidad de respuesta</b>								
5	La atención en el área de caja, farmacia fue rápida.	X		X		X		
6	La atención en el área de admisión fue rápida.	X		X		X		
7	El tiempo que espero para ser atendido en el consultorio fue corto.	X		X		X		
8	Se resolvió inmediatamente cuando presento alguna dificultad o problema.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 Fiabilidad</b>								
9	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		
10	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
11	Su atención se realizó según el horario publicado en el Establecimiento de salud.	X		X		X		
12	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Establecimiento contó con mecanismos para atenderlo.	X		X		X		
13	La farmacia contó con los medicamentos que le receto el medicamento.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 Empatía</b>								
14	El médico u otro profesional que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
15	El personal de caja, farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
17	Usted comprendió la explicación que le brindo del médico u otro profesional sobre su salud.	X		X		X		
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5 Aspectos tangibles</b>								
19	Los carteles, letreros o flechas del Establecimientos son adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.	X		X		X		
21	El Establecimiento de salud cuenta con baños limpios y contaba con jabón y agua para lavado de manos para los pacientes.	X		X		X		

22	El consultorio donde fue tendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.	X		X		X	
		X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]  
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr.: Juan GODOY CASO      DNI: 43297741  
**Especialidad del validador:** Educación

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

04 de junio del 2020

  
 Dr. Juan GODOY CASO  
 Firma del experto informante

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 Expectativas</b>								
1	Seguridad en la atención que me brinda el personal de salud y administrativo en la consulta	X		X		X		
2	Que en la atención se demuestre interés por el personal de salud en atenderme	X		X		X		
3	Que el ambiente físico de los consultorios sea cómodo	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 Rendimiento percibido</b>								
4	Siento que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.	X		X		X		
5	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme sus servicios	X		X		X		
6	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del establecimiento	X		X		X		
7	Me agrada la manera con que se me transfiere a otro centro hospitalario de mayor nivel.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 Nivel de satisfacción</b>								
8	Después de la consulta médica me siento satisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas	X		X		X		
9	Me satisface la frecuencia de las charlas educativas mientras espero ser atendido	X		X		X		
10	Deseo recomendar a otros pacientes para tratarse en el Establecimiento	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

04 de junio del 202



Dr. Juan GODOY CASO  
Firma del experto informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Seguridad</b>							
1	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	x		x		x		
2	El Médico u otro profesional que le atendió le realizaron examen completo y minucioso.	x		x		x		
3	El Médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	x		x		x		
4	El Médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Capacidad de respuesta</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La atención en el área de caja, farmacia fue rápida.	x		x		x		
6	La atención en el área de admisión fue rápida.	x		x		x		
7	El tiempo que espero para ser atendido en el consultorio fue corto.	x		x		x		
8	Se resolvió inmediatamente cuando presento alguna dificultad o problema.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Fiabilidad</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	x		x		x		
10	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	x		x		x		
11	Su atención se realizó según el horario publicado en el Establecimiento de salud.	x		x		x		
12	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Establecimiento contó con mecanismos para atenderlo.	x		x		x		
13	La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el medicamento.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4 Empatía</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El médico u otro profesional que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	x		x		x		
15	El personal de caja, farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
17	Usted comprendió la explicación que le brindó del médico u otro profesional sobre su salud.	x		x		x		
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5 Aspectos tangibles</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros o flechas del Establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes.	x		x		x		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.	x		x		x		

21	El Establecimiento de salud cuenta con baños limpios y contaba con jabón y agua para lavado de manos para los pacientes	X		X		X	
22	El consultorio donde fue tendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Celia Emperatriz Mercado Marrufo      DNI: 10061458

Especialidad del validador: Administrador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Junio del 2020


  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Expectativas</b>								
1	Seguridad en la atención que me brinda el personal de salud y administrativo en la consulta	x		x		x		
2	Que en la atención se demuestre interés por el personal de salud en atenderme	x		x		x		
3	Que el ambiente físico de los consultorios sea cómodo	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Rendimiento percibido</b>								
4	Siento que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.	x		x		x		
5	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme sus servicios							
6	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del establecimiento	x		x		x		
7	Me agrada la manera con que se me transfiere a otro centro hospitalario de mayor nivel.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 Nivel de satisfacción</b>								
8	Después de la consulta médica me siento satisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas	x		x		x		
9	Me satisface la frecuencia de las charlas educativas mientras espero ser atendido	x		x		x		
10	Deseo recomendar a otros pacientes para tratarse en el Establecimiento	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente para el recojo de datos

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra: Celia Emperatriz Mercado Marrufo      DNI: 10061458

**Especialidad del validador:** Administrador

06 de Junio del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
 Firma del Experto Informante.



RESULTADO DE AMBAS VARIABLES.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

aproximadamente cero. No se pueden calcular estadísticos basados en su matriz inversa y se mostrarán como valores perdidos del sistema.

**Escala: RESULTADO**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Casos Válidos	10	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,902	,893	32

**Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
1. Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad	4,70	,483	10
2.-El médico u otro	4,70	,483	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Estimado(a) paciente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Calidad de atención, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas .Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad de atención. Marca con una (x) en una sola alternativa la que considere se acerque más a su criterio o grado de información .Agradeceré que sea muy sincero en las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	<b>Seguridad</b>	N	CN	AV	CS	S
1	Durante la atención en el consultorio se respeto su privacidad					
2	El Médico u otro profesional que le atendió le realizaron examen completo y minucioso.					
3	El Médico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
4	El Médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
5	La atención en el área de caja, farmacia fue rápida.					
6	La atención en el área de admisión fue rápida.					
7	El tiempo que espero para ser atendido en el consultorio fue corto.					
8	Se resolvió inmediatamente cuando presento alguna dificultad o problema.					
	<b>Fiabilidad</b>					
9	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
10	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
11	Su atención se realizó según el horario publicado en el Establecimiento de salud.					

12	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Establecimiento contó con mecanismos para atenderlo.					
13	La farmacia contó con los medicamentos que le receto el médico.					
	<b>Empatía</b>					
14	El médico u otro profesional que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El personal de caja, farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El personal de admisión lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
17	Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud .					
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.					
	<b>Aspectos tangibles</b>					
19	Los carteles, letreros o flechas del Establecimientos son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.					
21	El Establecimiento de salud cuenta con baños limpios y con jabón y agua para lavado de manos. para los pacientes.					
22	El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.					

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Estimado(a) paciente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Satisfacción del paciente, para lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Satisfacción del paciente en el centro de salud de Fortaleza. Marca con una (x) en una sola alternativa la que considere se acerque más a su criterio o grado de información. Agradeceré que sea muy sincero en las respuestas.

1	2	3	4	5					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
	<b>Expectativas</b>				TD	ED	I	DA	TA
1	Seguridad en la atención que me brinda el personal de salud y administrativo en la consulta								
2	Que en la atención se demuestre interés por el personal de salud en atenderme								
3	Que el ambiente físico de los consultorios sea cómodo								
	<b>Rendimiento percibido</b>								
4	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identifico con usted.								
5	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme sus servicios								
6	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del establecimiento								
7	Me agrada la manera con que se me transfiere a otro centro hospitalario de mayor nivel.								
	<b>Nivel de satisfacción</b>								
8	Después de la consulta médica me siento satisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas								
9	Me satisface la frecuencia de las charlas educativas mientras espero ser atendido								
10	Deseo recomendar a otros pacientes para tratarse en el Establecimiento								