



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio
COVID de un hospital de Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Carbajal Diestra, David (ORCID: 0000-0002-8109-8331)

ASESOR:

Mg. Bellido García, Roberto Santiago (ORCID: 0000-0002-1417-3477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi esposa por apoyarme
en mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mi esposa por su compañía y apoyo en mis objetivos y logros.

A mis profesores de postgrado que me brindaron conocimientos y amistad en la universidad.

A los usuarios (as) del hospital por su apoyo en la toma de muestra.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población y muestra	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. Resultados	20
V. Discusión	25
VI. Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	37
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	41
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	43
Anexo 4: Prueba de confiabilidad	55
Anexo 5: Operacionalización de las variables calidad de atención y satisfacción	57

Índice de tablas

Tabla 1: La calidad de atención (CA) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020	17
Tabla 2: Las dimensiones de Calidad de Atención (CA) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020	18
Tabla 3: La Satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020	18
Tabla 4: Las dimensiones de la Satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020	19
Tabla 5: Estadístico de prueba según variables calidad de atención (CA) y satisfacción (S)	20
Tabla 6: Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y fiabilidad (f)	21
Tabla 7: Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y capacidad de respuesta (cr)	22
Tabla 8: Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y seguridad (s)	23
Tabla 9: Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y empatía (e)	24
TABLA 10: Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y aspectos tangibles (at)	25

Índice de figuras

Figura 1: Esquema de la correlación simple entre la variable calidad de atención y satisfacción	14
---	----

Resumen

En esta investigación se demostró la relación entre calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020.

Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional simple, no experimental, se conformó una muestra de 84 usuarios, se tomó la encuesta como técnica de recopilación de información, se usó el instrumento de calidad de atención y de satisfacción, quienes fueron validados por juicio de expertos el cual aprobaron con suficiencia y pudo ser aplicado

Los resultados fueron elaborados por el programa SPSS® 25 y Excel 2016, se empleó la prueba de correlación de Spearman, los resultados indican que hay relación significativa entre las variables tanto en el objetivo general y los objetivos específicos.

Asimismo, se concluyó que existe relación significativa de $p = ,000 < 0,05$ entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020; se recomendó implementar equipos de última generación asimismo capacitar al personal de salud para la utilización debida, sirviendo esto para el bienestar del usuario.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, relación significativa

Abstract

This research demonstrated the relationship between quality of care and satisfaction in users of the COVID service of a hospital in Lima, 2020.

This study had a quantitative approach, simple correlational design, non-experimental, a sample of 84 users was formed, the survey was taken as an information gathering technique, the quality of care and satisfaction instrument was used, who were validated expert judgment which they approved with sufficiency and could be applied

The results were prepared by the SPSS® 25 program and Excel 2016, the Spearman correlation test was used, the results indicate that there is a significant relationship between the variables both in the general objective and the specific objectives.

Likewise, it was concluded that there is a significant relationship of $p = .000 < 0.05$ between the quality of care and user satisfaction of the COVID service of a Hospital in Lima, 2020; It was recommended to implement state-of-the-art equipment as well as train health personnel for proper use, serving this for the well-being of the user.

Keywords: quality of care, satisfaction, significant relationship

I. INTRODUCCIÓN

La Calidad de Atención es una de las políticas en la cual se tiene que dar prioridad por parte de los gobiernos nacionales en materia de la salud, contribuyendo de una manera a dar respuesta a las demandas de la población, para ello es preciso conocer el sistema de salud en su conjunto y así determinar las principales carencias y abordarlas (Shamsuzzoha, 2018) y Los Factores de Riesgo en usuarios de la salud se deben reducir en los establecimientos de salud, y para que estos sean efectivos deben presentar de forma oportuna, eficiente, equitativa e integrada, para ello debe contar con personal profesional de salud calificado (OMS, 2019). Para La OMS, la calidad de la atención desde la Percepción del paciente se va desarrollando con el tiempo, ya que se revelan diferentes atributos de atención en los servicios, estas pueden ser como tiempo de espera, la actitud del personal que lo atiende, puede ser percibidos rápidamente. Sin embargo, el paciente puede desarrollar una percepción mientras dure el tratamiento por lo que los pacientes ven los beneficios de tener un proveedor dedicado y que cumple con el seguimiento efectivo, después de que experimenten la ausencia de tales beneficios de cuidado y de continuidad, estos son fundamentales para que los pacientes perciben la calidad de atención y elegir si continuaran con el tratamiento o no (Hanefeld, 2017) Anales de documentación, Universidad de Barcelona mencionó que la satisfacción del usuario, ha estado unido a los términos calidad y evaluación; estas definiciones se han ido acomodando a la realidad de los hospitales, universidades como ministerios. Los tres elementos se presentan asociados, es decir, se efectúa la estimación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del cliente. Además, los niveles de satisfacción se basan en la valoración subjetiva que tienen los usuarios más que a criterios concretos u objetivos (Rey, 2000)

En la revista peruana de medicina integrativa mencionó la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes es constantemente evaluado y de comparación con los servicios de medicina. Se estima que solo una mínima cantidad de la población ha sido atendida con buena calidad y se siente satisfecha. En Perú, Villar et al. Encontró una percepción de la calidad de los servicios de medicina por el Seguro Social de Lima donde el promedio de 68,9%, fue elevado a referencias nacionales

(Infantes, 2016)

En el Hospital de Lima se Implementó el CERPS y se habilitó una zona de transición cerca al área de traumatología donde se disponen de 58 camas para albergar a más pacientes afectados por el virus, dada la coyuntura en que se está viviendo este año por la pandemia, el personal atiende a muchas pacientes, tal vez no dedican el tiempo indicado por persona, sumando que los usuarios tienen quejas por querer salir del internamiento por la larga estadía que tienen en el CERPS, hay otros pacientes que no pueden movilizarse por sí mismo y necesitan ellos más cuidado es ahí donde los pacientes puedan reclamar o estar satisfechos con la atención.

Por lo cual, el problema planteado es: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020? Contando como problemas específicos: ¿Identificar la relación entre satisfacción y capacidad de respuesta?; ¿Identificar la relación entre satisfacción y fiabilidad?; ¿Identificar la relación entre satisfacción y seguridad?; ¿Identificar la relación entre satisfacción y empatía?; e ¿Identificar la relación entre satisfacción y aspectos tangibles?

Por lo tanto, la justificación teórica se basó en lo señalado por Zeithaml (1988), quien definió que la calidad de atención del cliente será según las percepciones y expectativas, es decir la persona valorará desfavoreciendo o favoreciendo la calidad de atención del servicio según las impresiones que ha resultado pudiendo ser mínimo o sobresaliente a las expectativas que tenía. Actualmente, están constituyendo estrategias para aumentar la calidad de la atención, para ello se necesita inversiones en infraestructura, tecnología y capacitaciones al recurso humano. Según la OPS (2019). Como justificación práctica, la satisfacción de los usuarios que entran a un hospital en estos tiempos de pandemia es tal vez bajo, ya que no cumplen con las camas suficientes, el tiempo de atención necesario, existe mucha demanda de pacientes adultos tanto mujeres como hombres que llegan a este CERPS con clínica moderada o severa ante el COVID. Además, los trabajadores se ponen tres equipos de protectores personales y hasta dos mascarillas, atendiendo al usuario y buscando que tengan calidad en la atención. Finalmente, este trabajo se justifica

metodológicamente en cuanto representa un aporte de línea de calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo. Este contexto es singular, será útil a futuras investigaciones para saber qué relación tuvieron la calidad de atención y la satisfacción en circunstancias de pandemia. Esta investigación servirá a visualizar mejor el contexto que se vive, a entender a los usuarios que la demanda en la atención ha aumentado drásticamente y que el trabajo del personal de salud es importante y criticado en cualquier contexto social.

Así mismo, el objetivo general fue: determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020. A su vez, los objetivos específicos fueron identificar la relación entre satisfacción y fiabilidad; identificar la relación entre satisfacción y capacidad de respuesta; identificar la relación entre satisfacción y seguridad; identificar la relación entre satisfacción y empatía del usuario e identificar la relación entre satisfacción y aspectos tangibles.

Como hipótesis general se planteó: existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020. Así mismo, como hipótesis específicas se plantearon existe relación entre satisfacción y fiabilidad, existe relación entre satisfacción y capacidad de respuesta, existe relación entre satisfacción y seguridad, existe relación entre satisfacción y empatía y por ultimo si existe relación entre satisfacción y aspectos tangibles.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional tenemos a Cazabon *et al.* (2020) en esta investigación se incorporaron estudios sobre la satisfacción del usuario del sistema de salud desde la circunstancia de una persona con tuberculosis en países de ingresos bajos y medios, resultó que la calidad fue baja, se concluyó que el desconocimiento de una adecuada atención o al temor que le quiten la cita médica fueron las razones de las altas tasas de satisfacción, se recomendó realizar un plan estandarizado centrado en el usuario para impulsar la valoración de la experiencia de la persona y la satisfacción del paciente permitió hacer comparaciones entre sistemas de salud y países. Cho *et al.* (2020) se realizó un cuestionario vía virtual en una Universidad de Seúl, Corea del Sur, con ello evaluaron los atributos de los servicios de atención primaria de salud universitario, clínicas comunitarias y hospitales, tuvo como muestra a 5748 personas, se concluyó que la calidad de atención primaria fue apreciada más en los establecimientos de atención primaria comunitarios que en los hospitales, se recomendó que la atención primaria justificada en el entorno y centrada en el usuario sería un prototipo eficiente para reorganizar el sistema de atención primaria en Corea. Kalankesh *et al.* (2020) en este estudio se basó en señalar que, si los usuarios poseen calidad de la información, calidad del sistema, calidad del soporte del proveedor, uso del sistema, utilidad percibida, características de los usuarios, estructura organizativa y estilo de gestión, si esto se realiza es posible que las personas estén satisfechas, sino se encuentra estas dimensiones en los usuarios tendrían una deficiencia en el sistema. Riis *et al.* (2020) este estudio tuvo una muestra de 134 usuarios femeninos, no se encontró desigualdad relevante en cuanto a satisfacción y no satisfacción a lo que se concluyó que hubo una reducción de asesoramientos del cuidado personalizado sin que ello perjudique la satisfacción. De Paula (2020) en su investigación la cual tuvo 200 usuarios como muestra la que dio como resultado que existe satisfacción por parte de los pacientes, llegando a la conclusión que debido a la mejoría que obtienen los pacientes en las de terapia se sienten satisfechos. Da Costa (2020) en su investigación que tuvo como 36 pacientes dando como resultado un grado de satisfacción, por lo que se concluyó que las características principales del personal

médico y el procedimiento de atención fueron trascendentales en el grado de satisfacción. Sandsdalen et al. (2019) este estudio se incluyó 140 pacientes, tuvo como resultado tres grupos sobre calidad de atención y satisfacción, en ello vieron características de la persona además de considerar la institución, se concluyó que se renueva la percepción de la persona, incremento la competencia en cuidados paliativos de los trabajadores y favoreció los servicios de cuidados paliativos en la atención a domicilio. Buzgová et al. (2020) en la investigación estuvo conformada por 151 pacientes con DPN y 140 cuidadores familiares, luego del estudio se mostró que hay diferencias en la muestra de pacientes, además los usuarios y los cuidadores del grupo de intervención resultaron ser positivos en la satisfacción y en las cinco dimensiones de la calidad de atención, se concluyó que el abastecimiento de cuidados neuropaliativos a usuarios influenció en conservar y aumentar tenuemente la calidad de vida y tuvo una valoración más positiva de la satisfacción con la calidad de la atención dada. Kitsios et al. (2020) en esta investigación se mostró 257 usuarios, tuvo como resultado la satisfacción de los pacientes por la utilidad del sistema de información, se concluyó que las personas que fueron encuestados revelaron poca satisfacción con la provisión de las indicaciones necesarias para la elaboración del trabajo. Karaca (2019) en su investigación la cual tuvo como muestra 635 usuarios, obteniendo como resultado un 63.9 % de grado de satisfacción por parte de los usuarios al ser atendidos por las enfermeras de dicho nosocomio. Se recomendó que se deben planificar capacitaciones al personal de enfermería. Persolja (2018) en su investigación que tuvo 484 usuarios, resulto que se encontró relación acerca de satisfacción y la cantidad de personal que atiende, llegando a la conclusión que a mayor personal en atención mayor satisfacción. Anufriyeva et al. (2020) en este estudio estuvo conformado por 1167 publicaciones, tuvo una muestra de 39 publicaciones se enfatizaron propiedades psicométricas de la satisfacción del usuario, las dimensiones como confiabilidad y validez se miden con las antes mencionadas, se concluyó que no se puede concretar las medidas de satisfacción auto informadas, se recomendó consolidar la medición y que herramienta utilizar para la satisfacción. Lee et al. (2020) en este estudio que tuvo una muestra de 4626 usuarios oncológicos de mama resultó que los usuarios insatisfechos por la demora en el tiempo de atención

tenían influencia en la satisfacción de la medicación y del centro médico, pero los usuarios que tuvieron unas charlas sobre el ABC en salud, durante la espera su insatisfacción cesó, se concluyó la buena comunicación disminuiría la insatisfacción en el tiempo de estancia. Diwan *et al.* (2020) en cuyo estudio tuvo una muestra de 600 usuarios resultando que a más tiempo de estancia mayor insatisfacción se concluyó que se debe crear métodos para realizar una buena distribución de personal médico en el turno diurno y el fin de semana disminuyendo así el tiempo de espera. Cennet *et al.* (2019) en dicho estudio el cual contó con una muestra de 317 usuarios, resultó que se halló una correlación entre satisfacción y calidad y impresión de la atención personalizada. También se halló que la sensación de la atención de enfermería personalizada de los usuarios de UCI resultó un poco más de lo moderado. Senbeta *et al.* (2020) en cuyo estudio conto con una muestra de 410 usuarios encontrado como resultado que el porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios fue del 44%, también concluyó que la satisfacción en época de pandemia del COVID- 19 fue por debajo de lo regular, se necesita crear estrategias para mejorar la atención del área de salud en Pandemia. Melgarejo (2020) se basó en un estudio transversal, tuvo como población a los equipos que colaboraron en el Programa Nacional de Acceso a la Atención Primaria de Salud y Mejora de la Calidad 2012 CICLO I, la muestra fue de 13751 personas, se concluyó que hay una repartición desigual de los equipos de Atención Primaria que practican la aceptación de los pacientes en Brasil, probablemente relacionada a diferencias regionales. Wanti *et al.* (2020) este estudio se basó en entrevistas a pacientes que utilizaban los servicios de salud, se fabricó el modelo de ajuste de tecnología de tareas justificado en la del paciente, resultó que si el papel del ajuste de la tecnología de tareas tiene un adecuado sistema puede incrementar la satisfacción del paciente. Chen *et al.* (2018) en este estudio tuvo una muestra de 9166 usuarios, resultó que los adultos jóvenes afroamericanos y los que tenían nivel socioeconómico bajo presentaron baja satisfacción, se concluyó que la satisfacción se relacionó con algunas peculiaridades no cambiantes en el usuario, se sugirió que la variable a estudiada es complicada para su medición. Álvarez (2019) en esta investigación cuya población fueron 159 usuarios adultos en la que se utilizó el instrumento SERVQOHS y la escala de Amat y León modificada como escala de nivel

socioeconómico, dando como resultado que 33,3% usuarios insatisfechos y 66,7% satisfechos, esto fue analizado en el SPSS v 22.0, dentro de las recomendaciones, realizar capacitaciones de concientización al personal de salud para realizar una mejor atención al usuario, gerenciar nuevos equipos de cirugía para aminorar la espera del usuario. Astuhuillca (2019) en cuyo estudio uso el instrumento de Maldonado R 2012 modificado tuvo un instrumento para la calidad que conto con tres dimensiones conto con 22 ítems, y otro instrumento para la satisfacción el que conto con 4 dimensiones y 31 ítems, tuvo una población de 1403 y una muestra de 302 madres esta ultima la obtuvo de una formula cualitativa finita, los resultados fueron analizados en el SPSS 20.0 encontrando un 75.5 % de satisfacción concluyendo que existe relación entre satisfacción y calidad. Boada *et al.* (2019) en este estudio fue un estudio descriptivo, diseño fue transversal y el instrumento usado fue el Servqual, cada ítem usado fue medido por la escala de Likert la muestra usada en esta investigación fue de 282 en la cual dio como resultado que un 70% de usuarios está satisfecho, se recomendó la innovación de tácticas organizacionales que permitan el progreso del establecimiento de salud para así al momento de prestar servicios a los usuarios estén satisfechos con la atención brindada. Gutiérrez y Mendoza (2019) en este estudio la satisfacción se midió por medio del SERVQUAL modificado, resultó que el grado de satisfacción salió de 44% y la insatisfacción fue mayor, se concluyó que hay una asociación inversa entre el tiempo de espera y la apreciación de la calidad de atención, el grado de insatisfacción está vinculado con la afectación de la calidad de atención. Piedra (2019) en este estudio se computo la muestra dando como resultado un 9% de exactitud teniendo como confiabilidad un 95%, tuvo como resultado la existencia de relación entre calidad de atención y grado de satisfacción, viendo el análisis de satisfacción de las dimensiones dio como resultado un 91,9% empatía, 90,3 de fiabilidad, siendo las más bajas dimensiones fueron el de seguridad y aspectos tangibles con 37,1 % y 27,4% respectivamente, se recomendó gerenciar recursos para mejorar necesidades de los usuarios, también contratar más personal de limpieza, mejorar la señalización del área de salud. Sauñe (2019) en este estudio tuvo una población de 432 pacientes siendo su muestra 80 personas, resultó que el 37.5% la calidad es regular y el 27.5% siendo la calidad de atención significativo en la percepción del paciente. Gonzales *et*

al. (2018) en esta investigación tuvo una muestra de 60 personas se separa en dos equipos de adolescentes y adultos, se emplearon dos cuestionarios para medir el impacto y la calidad de atención, resultó que no existe desigualdad estadísticamente importante en la confianza personal, y el desenvolvimiento social, entre usuarios jóvenes y adultos y en el sexo. Sin embargo, existió disimilitud en la apreciación de la calidad de atención tomada de los usuarios jóvenes y adultos, se concluyó que los clientes adultos adquieren la ortodoncia para verse más atractivos. Verulava et al. (2018) en esta investigación utilizó el instrumento MOS PSQ-III usándolo en usuario que estuvieron internados entre los años 2012 y 2016, dando como resultado que hubo un grado medido de satisfacción al poder hacer uso de los servicios que brinda el nosocomio, se concluyó que se impulsará el crecimiento de las capacidades de las instituciones de salud que dará como resultado una buena calidad de atención que debe brindar cada institución.

Asimismo en el plano nacional tenemos a Guerrero (2018) en esta investigación tuvo muestra de 375 usuarios de consulta externa, determinó que hay dificultades en las dimensiones de elementos tangibles, como planta física, en la dimensión de seguridad hubo insatisfacción en información y orientación, y en la dimensión calidad de respuesta se obtuvo total insatisfacción en el cumplimiento de la programación, se concluyó que hay insatisfacción por el servicio, se recomendó establecer metas, personas responsables, fortalecer los procedimientos en el servicio de consulta externa como cumplir con los programas establecidos, socializar el plan de mejoramiento a los responsables y concientizar para mejorar los servicios. Calderón (2018) en su investigación que tuvo como muestra 227 usuarios, uso como formulario el Servqual modificado dando como resultado que los usuarios tenían una satisfacción dando un 97.5% se llegó a la conclusión que existió correlación entre satisfacción y calidad, en el área donde se investigó. Neyra (2017) en su investigación que tuvo una muestra de 110 pacientes, uso un cuestionario donde estuvo presente las 5 dimensiones, dio como resultado que el 52.7% apreciación regular sobre la calidad recibida, dando la recomendación de fomentar charlas al personal médico para brindar un mejor servicio y el paciente se encuentre satisfecho. Palacios (2017) en su

investigación teniendo 368 pacientes, dándole como resultado que el 56.3% no estaban satisfechos con el servicio brindado llegando a la conclusión que hubo mucho descontento por parte de los pacientes por el servicio brindado por parte del nosocomio. Ramírez (2016) en su investigación que tuvo 30 pacientes como muestra el que dio como resultado que existió correlación entre las dos variables, también se recomendó que se realice nuevas adquisiciones de fármacos para prevenir el desabastecimiento, también se recomendó realizar sondeos en las distintas áreas del nosocomio para mejorar en todas las áreas. Cují (2018) en su investigación teniendo una población de 3566 más personal médico, dio como resultado que las personas mayores son las más insatisfechas con el servicio brindado por el nosocomio, se concluyó que debe existir buena distribución de cada área de atención para que mejore la calidad de atención, mejorar el abastecimiento de fármacos y materiales, se recomendó que haya evaluaciones por temporadas para ver el grado de satisfacción de los pacientes y si mejoro o no la atención. Condor (2018) en su investigación que tuvo como muestra de 150 pacientes y dio como resultado el grado de satisfacción de los pacientes fue de 35.44%, se recomendó que haya más evaluaciones para ver si mejoro la calidad brindada por el nosocomio. Ibarra y Rúa (2018) en esta investigación resultó delimitar la armonía de las personas del servicio de primeros auxilios y el empleo de los protocolos de aplicación con los trabajadores, ya que las personas piden que la atención es supuestamente deficiente, por la falta de profesionalismo, escasez de personal de salud y amplias jornadas de demora en la atención, se concluyó que el Hospital de Yopal no se abastece por la alta solicitud de usuarios, se recomendó promover la ampliación del hospital y los profesionales de la salud deben contar con habilidades y destrezas para manejar de mejor manera las urgencias que se presenten. Menéndez (2018) en este artículo el personal de enfermería es el profesional más perjudicado por tener un trato cercano y mantener la placer de los usuarios, se trató de una investigación analítico, resultó que existe una predisposición a que las enfermeras tengan burnout y su asociación entre el burnout y la satisfacción de los pacientes de los servicios hospitalarios, se concluyó que hay más estrés en el área hospitalaria que en otros servicios y la satisfacción tiene como precedente al SERVQUAL ya que contribuye en la calidad de los servicios al usuario dentro de un

hospital. Farfán (2016) en su investigación tuvo como población a 5129 personas entre noviembre 2015 y enero 2016 con una muestra de 357 pacientes, su instrumento usado fue el cuestionario de Percepción de Comportamiento de cuidados humanizado de enfermería(PCHE) Clínica country y el cuestionario de Calidad de atención, se concluyó que existe la relación de la percepción del cuidado humanizado y la calidad de atención en dicho servicio. Minaya (2018) en esta investigación se basó en un diseño cuantitativo, tuvo una muestra de 110 pacientes, se utilizó una encuesta que tuvo como resultado la relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario, se recomendó incrementar la sala de solicitud de citas, contratar más personal médico para aminorar los tiempos de espera, enriquecer la comunicación paciente médico, teniendo un mayor contacto y ser serviciales. Infantes (2017) con esta investigación tuvo una población de 305 pacientes, durante el 2016, su instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado, al cual su estudio dio como resultado que un 72.9% tuvo satisfacción, siendo un 68.6% la fiabilidad, un 77.1% la seguridad, y un 73.7% la empatía, un 73.6% en aspectos tangibles, también se encontró relación entre el sexo y edad. García (2016) en este estudio se utilizó como instrumento el SERVQUAL modificada, su población para el MINSA fue de 7499 y para ESSALUD 11788, y su muestra para cada uno fue de 114 personas, siendo ESSALUD la que logro mejor calidad de atención (71%) frente al MINSA y en la dimensión de la empatía obtuvo un 51.9%, se observó también que el nivel de insatisfacción más alto que alcanzó en ESSALUD fue la capacidad de respuesta con un 32.02% frente a un 63.21% de MINSA. Messarina (2015) en este estudio se una población de 535 usuarios tomando como muestra a 224 personas, se concluyó que hay asociación entre la variable satisfacción y las dimensiones de la calidad de atención. Por ello, la satisfacción influye en la calidad de atención de las personas, se recomendó que los jefes organicen planes para mantener la calidad y más adelante llevar a cabo estudios cualitativos para ahondar en los hechos del área de calidad de atención. Barrios *et al.* (2020) en este estudio consideró validar y evaluar la escala HEALTHQUAL para valorar la satisfacción del paciente en servicios ambulatorios en dos hospitales de Perú (Kaelin y Barton), se concluyó que tuvo un impacto importante en la eficacia de los componentes del personal asistencial, no asistencial e infraestructura. Además, señaló

que hay validez suficiente para tomar el cuestionario a los pacientes en los hospitales en desarrollo como Perú. Soto (2019) en este estudio se basó de explicar que hay una ineficiente competencia de solución por la carencia de métodos de diagnóstico, escasez de equipos e insuficiente en adquirir medicamentos, se propuso como medida resaltar la falta de infraestructura y competencia de solución para el diagnóstico y tratamiento, se concluyó que la falta de infraestructura y medicamentos hace que los médicos tengan desventajas en solucionar enfermedades de urgencia, siendo inadmisibles que un ser humano muera, ya que el Perú cuenta con recursos medios a altos para afrontar las demandas de salud. Zamora (2016) en este estudio tuvo como muestra a 249 usuarios con el fin de medir el grado de satisfacción del paciente, se concluyó que el nivel de satisfacción en cuanto a la infraestructura y la calidad de atención fueron altos. Sabiendo que el servicio del CERPS COVID cuenta con infraestructura frágil cubriendo el momento de emergencia sanitaria y la atención de los usuarios para su bienestar.

Correspondiente a la calidad de atención, Andrade (2011), cabe resaltar que los modelos de calidad han ido mejorando con el paso del tiempo por ello se ven distintos modelos como modelo de excelencia de Gestión de la Calidad de la Fundación Europea (EFQM), el cual tiene nueve dimensiones las cinco primeras dimensiones indica los recursos que son usados como políticas de acción logrando progreso en la calidad, las cuatro dimensiones faltantes simbolizan la valoración del resultado y consecuencia del recurso, debemos hacer énfasis en que cada dimensión cuenta con sub dimensiones, cuya finalidad es informar y dilucidar acerca de motivo de dicha dimensión. Otro de los modelos sería la organización internacional de normalización (ISO). En el presente se usa el ISO para respaldar excelencia de un artículo, a través de la activación de inspecciones minuciosas, cuenta con 6 criterios la organización internacional de normalización, siendo: gestión, responsabilidad, recursos, realización, medición y mejora. Otro de los modelos es el Iberoamericano de excelencia de Gestión (MIEG) está dado con el fin de optimizar las empresas, consta de nueve dimensiones y 28 sub dimensiones. El modelo Deming Prize, usado en Japón desde el año 1951, el fin es ser usado como instrumento con la que se optimiza y modifica la gestión de

las asociaciones, consta de 6 dimensiones y la conexión palpable de cada uno. El modelo Servperf, usada establecer excelencia captada por los usuarios, consta de 22 ítems sacadas del Servqual. El modelo de Cadena de Utilidad de Servicio Modelo (SPC), examina la forma en la cual la satisfacción del usuario y conducta del trabajador afectan la productividad de una compañía. El Programa Nacional de Calidad Modelo Malcolm Baldrige (MBNQ) el cual se obtiene un progreso en el rendimiento de empresa y la satisfacción del usuario, consta de dimensiones y sub dimensiones. Por último, el modelo Servqual, puede cuantificar la satisfacción del usuario relacionándolo con la percepción trabajo brindado. Este modelo tiene 5 dimensiones. El SERVQUAL fue creado por Valerie A. Zeithami, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (2009) es un cuestionario de preguntas para medir la calidad del servicio, la cual lo desarrollaron en los Estados Unidos, en el año 1988, con el apoyo del Marketing Science Institute fue Validado en América Latina por Michelse Consulting, siendo apoyado por el instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. La Validación de dicho cuestionario concluyo en junio de 1992. (Sirebrenik, 2003). En 1992 E. Babakus , W. Mangold adaptaron el Servqual a los servicios hospitalarios, y el 1 de setiembre del 2012 el Ministerio de Salud adapto el Servqual con ciertas modificaciones, para los servicios médicos y establecimientos del Perú (minsa, 2012). La definición de calidad de atención medica según Lee y Jones (1993) se restringe a la praxis ecuánime de la medicina sustentable en los conocimientos médicos no dando lugar a personas embaucadoras, o cualquier método que no se sustente en la indicación intelectual y la conclusión. Para Donabedian (2001) la calidad es cada cosa que nosotros deseamos que sea, pero con cualidades y finalidades enmarcadas en el cuidado del doctor, y de la comunidad mejorando de lo que es hasta ahora. Ganga *et al.* (2019) definieron que la calidad de servicio es percibida como un juicio del cliente. Por ello, puede ser una resultante de la comparación entre lo que creen que ofrecen las empresas y sobre lo que perciben del servicio.

La calidad de atención posee las siguientes dimensiones como la confiabilidad según Zeithami *et al.* (2009) se refiere a la habilidad de ejecución de la empresa para cumplir con las promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución del

problema y fijación de precios, capacidad de respuesta según Zeithaml *et al.* (2009) es la predisposición al atender las necesidades de un usuario, de manera oportuna y pronta, resolviendo las preguntas y quejas de los clientes y solucionar los problemas, seguridad según Zeithaml *et al.* (2009) es la capacidad por parte de los servidores y la habilidad de inspirar confianza en lo que se realiza, empatía según Zeithaml *et al.* (2009) se refiere a la capacidad de comprender de la empresa y percibir los requerimientos del cliente, mediante la atención individualizada para cada usuario, aspectos tangible según Zeithaml *et al.* (2009) son las Instalaciones que ofrecen, infraestructura, equipos y la presencia del personal.

A su vez la satisfacción según (Zeithaml y Bitner, 2002) refieren como la evaluación que realiza el cliente respecto de un servicio, verifican si este servicio cumplió con las expectativas. Es decir, si no cumple con las expectativas, el resultado será insatisfacción con dicho servicio, teniendo en cuenta que las emociones involucran la percepción de la satisfacción del servicio, dichas emociones pueden ser estables o espontáneas como el estado de ánimo o satisfacción en su vida. Rust y Oliver (1994) argumentan que la calidad se basa en tres componentes, características del servicio (definir las expectativas de los clientes), su entrega o prestación y el ambiente en que se entrega o presta. El modelo de Kano propuso identificar y clasificar las características del servicio y las propiedades del servicio que aportan a la satisfacción del cliente. El modelo jerárquico multidimensional este método es similar al propuesto por (Brady y Cronin, 2001) se basa en la evaluación del desempeño en múltiples niveles. La satisfacción lo definen a través de dimensiones, a la vez se constituye en sub dimensiones, siendo esto características del servicio, esto deben ser determinados para cada tipo de servicio evaluado.

Estos autores plantearon las siguientes dimensiones, como la dimensión humana según Maimones (1904) afirmó hay un papel fundamental que tiene el médico y el personal de salud, que debe conocer al paciente, ya que ellos esperan un adecuado trato, comprensión y ser respetuosos del sufrimiento. Además de tener en consideración las actitudes y conductas del personal administrativo y asistencial y entre los trabajadores y entre sus jefes, la dimensión técnico-científica según

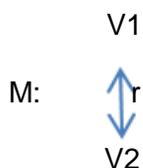
Donabedian (1996) refiere que hay circunstancias locales que tendrán sus diferencias en la disposición de los recursos humanos y materiales. Este aspecto puede contribuir a tener clientes satisfechos y mejorar el servicio y la dimensión entorno según Marriner (1999) en su obra "Modelos y teorías de enfermería", integra valores individuales, sociales y profesionales, esta dimensión engloba la infraestructura, así como la limpieza, humedad, calor, ruido entre otros.

III. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se utiliza el acopio de datos para comprobar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para formar patrones de conductas y probar teorías. Tipo: Según su finalidad fue una investigación básica, ya que causa reciente información y actuales campos de estudio sin un fin práctico" (Hernández *et al.*, 2014) Nivel: Diseño no experimental, ya que "la investigación se efectuó sin mover la variable, es decir trata de estudios donde no se cambia en forma deliberada la variable independiente" Hernández *et al.* (2014) y correlacional simple, ya que las dos variables fueron independientes debido a la carencia de evidencia teórica convincente.

Esquema:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable calidad de atención

V2: Variable Satisfacción

r: Relación

Figura 1: Esquema de la correlación simple entre la variable calidad de atención y satisfacción

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de atención. Definición conceptual: (Zeithaml A., *et al.*, 1988) Definió la calidad de atención como la disimilitud entre las percepciones reales por parte de los clientes

del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado con anterioridad. De esta forma, un cliente valorará de forma desfavorable o favorable la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha resultado sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. Definición operacional: La calidad de atención en la salud es el grado en que los medios deseables se emplean para lograr las posibles mejoras en la salud.

Satisfacción. Definición conceptual: (Thompson & Col., 1997) Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o superan sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Definición operacional: Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en el servicio COVID de un hospital de Lima (anexo 5).

3.3. Población y muestra

Población (Arias, 2006, p. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. Se trabajó con una población de 120 usuarios del servicio COVID del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. En cuanto a los criterios de inclusión: Usuarios que tengan de estadía en el servicio COVID 1 mes aproximadamente y los criterios de exclusión: Usuarios que tengan 1 semana en el servicio.

Muestra (Tamayo y Tamayo, 2006, p. 176) define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" La muestra, estará conformada por usuarios del servicio COVID entre los 30 años y 60 años de edad, se utilizó la calculadora [Netquest](#) para medir el tamaño de la muestra teniendo como resultado 92 personas, 50 % de heterogeneidad, 5 % de margen de error y 95 % de

nivel de confianza, ya que por la coyuntura de estado de emergencia solo se llegó a obtener 84 usuarios.

Muestreo (Ochoa, 2015) Se basó en elegir un conjunto de personas de una población con el fin de analizarlos y poder caracterizar el total de la población. Para este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, ya que usuarios del servicio Cerp COVID fueron elegidos por los criterios del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: (Sampieri *et. al.*, 2003). El método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

El instrumento aplicado a esta investigación fue cuestionarios, se recopiló información de forma virtual con el formulario google a los usuarios que fueron dados de alta, se tuvo el apoyo de los familiares para el nexo de la entrega de cuestionarios virtuales.

El primer cuestionario de calidad de atención constó de 22 ítems adaptados a Perú (MINSA, 2018). En segundo lugar, es el cuestionario de satisfacción estuvo conformado por 24 ítems (MINSA, 2018).

Se midió lo que cada usuario percibió durante 1 a 2 meses de internamiento en el servicio COVID, el cuestionario se evaluó de forma virtual e individual. Además, se hizo correlación simple con las variables y cada una de las dimensiones.

Se recomendó que terminen los cuestionarios entre 15 a 20 minutos, utilizaron algún equipo electrónico de su preferencia, dando al colaborador la comodidad posible para no sentir presión en el proceso de evaluación.

Validez: Para ejecutar esta investigación los cuestionarios fueron validados por 3 profesionales con experiencias en distintas áreas, utilizaron una matriz de operacionalización de las variables y un cuadro que cualificaba los ítems como pertinente, relevante y claro con el objetivo de aprobar su validez. (Anexo 3)

Confiabilidad: Se realizó la confiabilidad con 84 usuarios del servicio COVID, los resultados estadísticos determinaron un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,960 para

calidad de atención. Asimismo, resulto el coeficiente de respuesta politómica de alfa de Cronbach de 0,953 para la satisfacción. (Anexo 4)

3.5. Procedimientos

Este estudio se inició a causa del contexto de pandemia, se generó una situación problemática con calidad de atención y satisfacción a los usuarios del servicio COVID del HGAI. Después, se efectuó la búsqueda de investigaciones con cinco años de antigüedad, marco teórico, así como su investigación teórica. Así mismo se formuló el problema general, objetivo general, objetivos específicos de las dos variables, se planteó las hipótesis para analizar si hay relación entre las variables calidad de atención (CA) y satisfacción (S) y sus dimensiones y por último se generó la discusión, conclusiones y recomendaciones para el fin de la investigación.

3.6. Análisis de datos

Con la información que se obtuvo de las variables, se realizó la base de datos en el MS Excel® 2016, a su vez se colocaron los datos en el software SPSS® Static versión 25.

Las hipótesis se analizaron mediante la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman (Nivel de significación de 0.05)

3.7. Aspectos éticos

Durante la realización de la investigación no se logró el consentimiento del Gerente General del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, se obtuvo el registro de los resultados siempre en forma anónima de cada usuario del servicio COVID, asimismo se recogió sugerencias y se le dio recomendaciones profesionales para sus posibles mejorías de salud física.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

La calidad de atención (CA) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020

Calidad de Atención		
	n	%
Bajo	9	10,7%
Medio	27	32,1%
Alto	48	57,1%

En la tabla 1 se realizó una investigación sobre calidad de atención (CA) y satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020. Por lo cual, se tomó a usuarios del servicio COVID con un total de n=84, el 10,7% consideran que es baja la (CA), así mismo el 32,1% consideran que es medio la (CA) y el 57,1% opina que es alta la (CA).

Tabla 2

Las dimensiones de Calidad de Atención (CA) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	9	10,7%	4	4,8%	9	10,7%	10	11,9%	60	71,4%
Medio	2	23,8%	46	54,8%	25	29,8%	20	23,8%	5	6,0%
Alto	5	65,5%	34	40,5%	50	59,5%	54	64,3%	19	22,6%

En la tabla 2 se llevó a cabo un estudio sobre calidad de atención (CA) y satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020, siguiendo las dimensiones de la (CA) se apreció que el 65,5% consideran que es alto la fiabilidad, el 54,8% consideran que es medio la capacidad de respuesta, del mismo modo el 59,5% opina que es alto la seguridad y asimismo el 64,3% considera que es alto en la empatía y por último el 71,4% opina que es bajo los aspectos tangibles.

Tabla 3

La Satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020

	Satisfacción	
	n	%
Insatisfecho	6	7,1%
Satisfecho	48	57,1%
Muy satisfecho	30	35,7%

En la tabla 3 se llevó a efecto un estudio sobre calidad de atención (CA) y satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020. Por consiguiente, se observó a usuarios del servicio COVID con un total de n=84, se apreció que el 7,1% consideró que es bajo la (S), igualmente que el 57,1% consideró que es medio la (S) y finalmente el 35,7% opinó que es alto la (S).

Tabla 4

Las dimensiones de la Satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020

	Humana		Técnico-científica		Entorno	
	n	%	n	%	n	%
Baja	6	7,1%	17	20,2%	59	70,2%
Medio	30	35,7%	22	26,2%	2	2,4%
Alto	48	57,1%	45	53,6%	23	27,4%

En la tabla 4 se valoró un estudio sobre calidad de atención (CA) y satisfacción (S) en usuarios del servicio COVID de un hospital de lima, 2020, se inició en las dimensiones de la (S), se percibió que el 57,1% consideró que es alto el (H), además el 53,6% opinó que es alto la (Tc) y por último el 70,2% opinó que es bajo el (E).

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la calidad de atención (CA) y satisfacción (S) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre la calidad de atención (CA) y satisfacción (S) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Nivel d significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 5

Estadístico de prueba según variables calidad de atención (CA) y satisfacción (S)

		Satisfacción	
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	,519**
	De Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N		84

En la tabla 5 debido que $p < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación significativa entre (CA) y (S) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, indicando que: existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Hipótesis específicas 1

H0: No existe relación entre satisfacción y fiabilidad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre satisfacción y fiabilidad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 6

Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y fiabilidad (f)

	Fiabilidad
SATISFACCIÓN	
Coeficiente de correlación de Spearman	,348**
Sig. (bilateral)	,001
N	84

En la tabla 6 debido que $p < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación significativa entre (S) y (f) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, indicando que: Existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre la satisfacción y fiabilidad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020

Hipótesis específicas 2

H0: No existe relación entre satisfacción y capacidad de respuesta del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre satisfacción y capacidad de respuesta del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 7

Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y capacidad de respuesta (cr)

	Capacidad de respuesta
SATISFACCIÓN	
Coeficiente de correlación de Spearman	,494**
Sig. (bilateral)	,000
N	84

En la tabla 7 debido que $p < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación significativa entre (S) y (cr) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, indicando que: Existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre Satisfacción y capacidad de respuesta del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Hipótesis específicas 3

H0: No existe relación entre satisfacción y seguridad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre satisfacción y seguridad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 8

Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y seguridad (s)

	Seguridad
SATISFACCIÓN	
Coeficiente de correlación de Spearman	,274*
Sig. (bilateral)	,012
N	84

En la tabla 8 debido que $p < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación significativa entre (S) y (s) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, indicando que: Existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre la satisfacción y seguridad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Hipótesis específicas 4

H0: No existe relación entre satisfacción y empatía del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre satisfacción y empatía del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 9

Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y empatía (e)

	Empatía
SATISFACCION	
Coeficiente de correlación de Spearman	,312**
Sig. (bilateral)	,004
N	84

En la tabla 9 debido que $p < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación significativa entre (S) y (e) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, indicando que: Existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre la satisfacción y empatía del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Hipótesis específicas 5

H0: No existe relación entre satisfacción y aspectos tangibles del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

H1: Existe relación entre satisfacción y aspectos tangibles del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 10

Estadístico de prueba según variables satisfacción (S) y aspectos tangibles (at)

	Aspectos tangibles
SATISFACCION	
Coeficiente de correlación de Spearman	,727**
Sig. (bilateral)	,000
N	84

En la tabla 10 debido que $p < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación significativa entre (S) y (at) del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, indicando que: Existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre la satisfacción y aspectos tangibles del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

V. Discusión

En el objetivo general, se concluyó que: existe relación ($p = ,000 < 0,05$) entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020, los resultados encajan con los estudios de Piedra (2019) tuvo como resultado un 9% de exactitud teniendo como confiabilidad un 95%, además según (Zeithaml y Bitner, 2002) refieren si este servicio cumplió con las expectativas, viendo el análisis de satisfacción de las dimensiones dio como resultado un 91,9% empatía, 90,3 de fiabilidad, siendo las más bajas dimensiones seguridad y aspectos tangibles con 37,1 % y 27,4%

Objetivo específico 1: en este estudio hubo relación entre satisfacción y fiabilidad, según la teoría de Zeithaml *et al.* (2009) tomo en consideración el cumplimiento del suministro del servicio, solución del problema y fijación de precios, además Farfán (2016) en su investigación concluyó que existe relación de la percepción del cuidado humanizado y la calidad de atención en dicho servicio. Lo contrario de Diwan *et al.* (2020) en cuyo estudio resultó que a más tiempo de estancia mayor insatisfacción en los usuarios. Lee *et al.* (2020) en este estudio resultó que los usuarios insatisfechos por la demora en el tiempo de atención tenían influencia en la satisfacción de la medicación y del centro médico, pero los usuarios que tuvieron unas charlas sobre el ABC en salud, durante la espera su insatisfacción cesó.

Objetivo específico 2: en el estudio tuvo relación entre satisfacción y capacidad de respuesta, en la teoría de Zeithaml *et al.* (2009) es estar dispuesto para solucionar de forma rápida y precisa las necesidades del usuario. Kalankesh *et al.* (2020) en este estudio se basó en señalar sobre los usuarios que poseen calidad de la información, calidad del sistema, calidad del soporte del proveedor, uso del sistema, utilidad percibida, características de los usuarios, estructura organizativa y estilo de gestión, si esto se realiza es posible que las personas estén satisfechas, sino se encuentra estas dimensiones en los usuarios tendrían una deficiencia en el sistema.

Objetivo específico 3: se encontró relación entre satisfacción y seguridad en el trabajo según Zeithaml *et al.* (2009) es la capacidad por parte de la empresa y la habilidad de

brindar confianza en lo que se realiza. Sin embargo, Cazabon *et al.* (2020) en esta investigación resultó que la calidad fue baja, se concluyó que el desconocimiento de una adecuada atención o al temor que le quiten la cita médica fueron las razones de las altas tasas de satisfacción. Guerrero (2018) en esta investigación determinó que hay dificultades en las dimensiones de elementos tangibles como planta física, en la dimensión de seguridad hubo insatisfacción en información y orientación, y en la dimensión calidad de respuesta se obtuvo total insatisfacción en el cumplimiento de la programación, se concluyó que hay insatisfacción por el servicio.

Objetivo específico 4: Entre la relación satisfacción y empatía tuvo una asociación significativa según la teoría de Zeithaml *et al.* (2009) es la capacidad de comprender de la empresa y percibir los requerimientos del cliente, ya que Cho *et al.* (2020) realizó un cuestionario vía virtual con ello evaluaron los atributos de los servicios de atención primaria de salud universitario, clínicas comunitarias y hospitales, se concluyó que la calidad de atención primaria fue apreciada más en los establecimientos de atención primaria comunitarios que en los hospitales. Sauñe (2019) en este estudio resultó que el 37.5% la calidad es regular y el 27.5% tuvo una calidad de atención significativa en la percepción del paciente.

Objetivo específico 5: Tuvo relación entre satisfacción y aspectos tangibles, según la teoría de Zeithaml *et al.* (2009) son Instalaciones que ofrecen, infraestructura, equipos y la presencia del personal calificado para un mejor servicio. Además, Wanti *et al.* (2020) este estudio se basó en entrevistas a pacientes que utilizaban los servicios de salud, ya que si el papel del ajuste de la tecnología de tareas tiene un adecuado sistema puede incrementar la satisfacción del paciente.

VI. Conclusiones

Primera: Existe relación ($p= ,000<0,05$) entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.

Segunda: existe relación ($p= ,001<0,05$) entre la satisfacción y la fiabilidad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020

Tercera: existe relación ($p= ,000<0,05$) entre la satisfacción y la capacidad de respuesta del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020;

Cuarta: existe relación ($p= ,012<0,05$) entre la satisfacción y la seguridad del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020

Quinta: existe relación ($p= ,004<0,05$) entre la satisfacción y la empatía del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020

Sexta: existe relación ($p= ,001<0,05$) entre la satisfacción y los aspectos tangibles del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.ya que existe insatisfacción en la limpieza de los servicios higiénicos, y también mostraron insatisfacción con el aire acondicionado

VII. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados conseguidos en el presente trabajo Se recomienda:

Primera:

Mejorar algunas carencias en la infraestructura que se encuentran en el servicio COVID, ya que gestionando los recursos necesarios podrán mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios del servicio COVID del Hospital de Lima, 2020.

Segunda:

Gerenciar equipos de última generación asimismo capacitar al personal de salud para la utilización debida para el bienestar del usuario.

Tercera:

Fomentar diseños de investigación sobre satisfacción y calidad no solo en esta área sino también en los diferentes servicios del hospital.

REFERENCIA

- Wanti, L. *et al.* (2020). End User Satisfaction for Location Health Service Application with Analysis of Task Technology Fit. *Lontar Komputer : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi, [S.l.]*, v. 11, n. 2, p. 76-87, july 2020. ISSN 2541-5832. Available at: < <https://bit.ly/3oxntlO>>. Date accessed: 20 dec. 2020. doi: <https://bit.ly/3q5bTFs>
- Barrios, F. *et al.* (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 5111; <https://bit.ly/35oqljG>
- Kalankesh, L. *et al.* (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review, *Revista Galen Medical Journal*, Vol 9 (2020), DOI: <https://bit.ly/38w7cyc>
- Cazabon, D. *et al.* (2020). User experience and patient satisfaction with tuberculosis care in low- and middle-income countries: A systematic review, *Journal of Clinical Tuberculosis and Other Mycobacterial Diseases*, 19, 2020, <https://bit.ly/38rJrYj>
- Melgarejo, J *et al.* (2020). Factors associated with service user embracement by Primary Health Care teams in Brazil, 2012: a cross-sectional study, *Epidemiol. Serv. Saúde* 29 (5) 02 Nov 20202020, <https://bit.ly/2LwPLom>
- Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015, 8(2), 119-123.
- Gonzales *et al* (2018). Evaluación de la confianza personal, impacto psicosocial y calidad de atención recibida de pacientes jóvenes y adultos posterior al tratamiento de Ortodoncia, 6(1), 8-15.
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria,

- 16(1), pp.38-47. Disponible en: <https://bit.ly/35qzSHj>
- Ibarra, A. and Rua, E. (2018) =Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. *Nova [online]*. 2018,16(29), pp.21-31. ISSN 1794-2470
- . Rust y Oliver (1994). Service Quality. Insights and Managerial implications from the frontier. <http://dx.doi.org/10.4135/9781452229102>
- Soto A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 36(2):304-11. doi: <https://bit.ly/3nvJjLI>
- Menéndez, T. et al (2018): “Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabi, Ecuador”, *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (octubre 2018). En línea: <https://bit.ly/3qi9c3x>
- Gutierrez, A. y Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones, 8(2), ISSN 1025-5583, recuperado de <https://bit.ly/3hWGnXI>
- Verulava, T. et al. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services, *The open public health journal*, 11 (201-208), 2018, <https://bit.ly/39gLq0D>
- Cho Y. et al. (2020). Comparison of patient perceptions of primary care quality across healthcare facilities in Korea: A cross-sectional study. *Journal PLoS, One*, 15(3): e0230034. <https://bit.ly/38uwuNt>
- Chen, Q. et al. (2018). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes, *Journal of Patient Experience*, 6 (3), 2019, <https://bit.ly/3pZTWI4>
- Riis, C. et al. (2020). Satisfaction with care and adherence to treatment when using patient reported outcomes to individualize follow-up care for women with early breast cancer – a pilot randomized controlled trial, *Journal Acta Oncologica*,

59(4), 2020, <https://bit.ly/3bo8k93>

Lee, S. *et al.* (2020). Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: An analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay, *Journal Elsevier*, 103 (4) <https://bit.ly/38ulUG3>

Diwan, W. *et al.* (2020). The Effect of Length of Hospital Stay and Patient Factors on Patient Satisfaction in an Academic Hospital, *Journal Healio Orthopedics*, 43 (6) <https://bit.ly/3hZosiA>

Cennet, B. *et al.* (2020). Quality of life and satisfaction affect individualized nursing care perceptions in intensive care, *Journal Psychology, Health & Medicine*, 25 (2) <https://bit.ly/3boyIQ5>

Senbeta, B. *et al.* (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities, *Journal National Center for Biotechnology Information*, 4, <https://bit.ly/3q4UNY3>

Lee y Jones (1990). El concepto de buena atención médica. *Salud Pública De México*, 32(2), 245-247. <https://bit.ly/3npweDy>

Humet, C. (2001). entrevista al profesor Avendis Donabedian, *Revista de órgano de la sociedad Española de Calidad Asistencial*, 16 <https://bit.ly/2MPgBJ3>

Andrade, C y Labarca, C. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias, *revista Omnia*, 17 (1) 82-85, <https://bit.ly/38rKLuf>

Farfán, R. (2016). Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. *Dialnet*, 8, (2) 124-131 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181531>

Guerrero, D. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017.* (tesis de maestría). Obtenido de Repositorio de la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>

Hernández, A. (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) Obtenido de <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2 (2). doi: <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

Minaya, E. (2018). *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)* repositorio.ucv.edu.pe. Obtenido de Maestría de Gestión Pública: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Neyra, H. (2017). *Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016 (tesis de Maestría)* repositorio.ucv.edu.pe. Obtenido de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8689>

Palacios, María (2017) *NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS 2016* (tesis de maestría) UDH-Institucional obtenido de maestría de salud pública y docencia: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/357>

Ramírez, V. (2016) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (tesis de maestría) obtenido de maestría en la gestión pública: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1797>

Cuji, G. (2018) *Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del*

Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas (tesis de Maestría) obtenido repositorio institucional de uniandes de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7658>

Condor, L. (2019) *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018*(tesis de Maestría) obtenido de repositorio institucional de Undac maestría en odontología: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/885>

Calderón, R. (2018). *SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO DEL 2018.* (Tesis de Maestría). repositorio.uwiener.edu.pe. obtenido de la Maestría de Gestión en salud <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>

Minsa. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: Obtenido de gop.pe. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

OMS. (2019). seguridad del paciente. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Rodolfo, V. (2016). CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS ASISTENCIALES DE SALUD: MINSA– ESSALUD, CHONGOYAPE - PERÚ. Revista Científica Tzhoecoén. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

Sauñe, Z. (2019). *Calidad de Atención de salud desde la Percepción de los Pacientes de Consultorios Externos del Hospital “Enrique German Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2018.* (tesis de maestría). Obtenido de Repositorio Institucional

UNDAC: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1966>

Sirebrenik, J. (2003). What is SERVQUAL? Revista Biomédica Revisada Por Pares. Obtenido de

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

Shamsuzzoha, B. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:

<https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

Hanefeld, J. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. Bull World Health Organ, 368–374. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>

De Paula, D. (2020) Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients.

Brazilian Journal of Physical therapy 24, (2) 118-123

<https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>

Da costa, D. et al. (2020) Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients 40, Revista Scielo

<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>

Sandsdalen, T. et al. (2019). Patients' perceptions of the quality of palliative care and satisfaction – a cluster analysis, US National Library of Medicine - National Institutes of Health, 2019; 12: 903–915., doi: 10.2147/JMDH.S220656.

Buzgová, R. et al. (2020). The effect of neuropalliative care on quality of life and satisfaction with quality of care in patients with progressive neurological disease and their family caregivers: an interventional control study, BMC Palliative Care , 19 (143), <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00651-9>

Kitsios, F. et al. (2020). Hospital information systems: measuring end-user satisfaction, European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information, EMCIS 2020. Lecture Notes in Business Information Processing, vol 402. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63396-7_31

Karaca, A. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care, Nursing Open

journal, vol 6 (2) <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

Persolja, M. (2018). The effect of nurse staffing patterns on patient satisfaction and needs: a cross-sectional study, *Journal of Nursing Management* Vol. (7) <https://doi.org/10.1111/jonm.12616> .

Anufriyeva, V. et al. (2020). The validity and reliability of self-reported satisfaction with healthcare as a measure of quality: a systematic literature review, *International Journal for Quality in Health Care*, mzaa152, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa152>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020							
Autor: David Carbajal Diestra							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo es la relación entre satisfacción y fiabilidad; identificar la relación entre satisfacción y capacidad de respuesta; identificar la relación entre satisfacción y seguridad; identificar la relación entre satisfacción</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción y fiabilidad; identificar la relación entre satisfacción y capacidad de respuesta; identificar la relación entre satisfacción y seguridad; identificar la relación entre satisfacción y</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Existe relación entre satisfacción y fiabilidad; relación entre satisfacción y capacidad de respuesta; relación entre satisfacción y seguridad; relación entre satisfacción y empatía del usuario y relación entre satisfacción y aspectos</p>	Variable 1: Calidad de Atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Respeto al usuario Respeto al orden de llegada Atención según horario Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas Abastecimiento de medicamentos	1,2,3,4, 5,	Ordinal	Bueno 82 - 110 Regular 52- 81 Malo 22– 51
			Capacidad de Respuesta	Atención rápida Tiempo de espera para la atención Resolución de problemas	6,7,8,9		
Seguridad	Respeto a la privacidad Evaluación minuciosa y completa por parte del profesional Tiempo	10,11,12, 13					

y empatía del usuario e identificar la relación entre satisfacción y aspectos tangibles?	empatía del usuario e identificar la relación entre satisfacción y aspectos tangibles.	tangibles.		<p>Empatía</p> <p>suficiente para resolver dudas o preguntas. Generación de confianza</p> <p>Amabilidad, respeto y paciencia en la atención Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados.</p>	14,15,16, 17, 18									
								<p>Elementos Tangibles</p> <p>Señalización de orientación adecuada para el usuario</p> <p>Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones.</p> <p>Equipos y materiales disponibles para atención</p>	19,20,21, 22					
										Variable 2: Satisfacción				
										Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Humana	Actitud e imagen Seguridad y respeto	1, 2,3,4, 5, 6,7,8	Ordinal	Alta (73-100)										

			Técnico Científica	Atención personalizada Eficiencia. Continuidad Efectividad	9 10, 11, 12, 13,14, 15		Media (47-72) Baja (20-46)
			Entorno	Infraestructura	16, 17, 18, 19, 20		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Explicativo Diseño: No Experimental Método:	Población: 120 Tipo de muestreo: No Probabilístico Muestreo: Intencional	Variable 1: Calidad de Atención Técnicas: encuesta SERVQUAL adaptada al área de Cerp Covid Instrumentos: cuestionario Autor: David Carbajal Diestra Año: 2020 Monitoreo: encuesta única Ámbito de Aplicación: Usuarios del área del servicio Covid		DESCRIPTIVA: Con la información que se obtuvo de las variables, se realizó la base de datos en el MS Excel® 2016, a su vez se colocaron los datos en el software SPSS® Static versión 25. INFERENCIAL: Las hipótesis se analizaron mediante la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman (Nivel de significación de 0.05)			

	<p>Tamaño de muestra:</p> <p>84</p>	<p>Forma de Administración: Individual y por formulario google</p>	
		<p>Variable 2: Satisfacción</p> <p>Técnicas:</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Carbajal Diestra David</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: encuesta única</p> <p>Ámbito de Aplicación: Usuarios del Área del Servicio Covid</p> <p>Forma de Administración Individual y por formulario google</p>	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos que mide calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems
	DIMENSIÓN: Fiabilidad.
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio Covid?
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio Covid?
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención con respecto a su privacidad?
4	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio Covid le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido?
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido por especialidad?
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio Covid para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio Covid es el suficiente?
	DIMENSIÓN: Seguridad.
10	La información recibida por parte del personal de salud del Servicio Covid, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?
11	¿Usted, en qué medida califica al personal de salud del servicio Covid que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
12	Durante su atención médica en el Servicio Covid ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?
13	Cómo considera Usted al personal de salud del Servicio Covid, ¿Le brindó confianza para expresar su problema de salud?
	DIMENSIÓN: Empatía.
14	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?
15	¿De qué manera usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?
16	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud del Servicio Covid le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?
17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio Covid sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?
18	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud del Servicio Covid son adecuadas como para usted?
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles
19	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?
20	¿El Servicio Covid cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?
21	La limpieza y ventilación del Servicio Covid, ¿Cómo usted lo califica?
22	¿Cómo Usted Califica la iluminación del Servicio Covid?

Instrumento de recolección de datos que mide Satisfacción

Nº	DIMENSIONES / ítems
	DIMENSIÓN: Humana.
01	¿El personal del servicio covid lo saludo e identificó con su nombre?
02	¿El personal del servicio covid le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?
03	¿El personal del servicio covid se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?
04	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?
05	¿El personal de salud del servicio Covid que lo atendió le inspiraron confianza?
06	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?
07	¿Recibió charlas educativas relacionadas a los cuidados de la mientras esperaba ser atendido?
08	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?
	DIMENSIÓN: Técnico Científica
09	¿Considera Ud. que el personal del servicio covid tiene las competencias profesionales para atender al público?
10	¿Cuándo Ud. presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?
11	¿El servicio covid contó con todos los medicamentos que le receto el medico?
12	¿El personal de salud absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?
14	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el servicio covid?
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?
	DIMENSIÓN: Entorno
17	¿Los materiales y equipos para la atención en el servicio covid se encuentran operativos?
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?
19	¿El servicio covid está limpia y ordenada?
20	¿El servicio covid cuenta con buena ventilación?
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en el servicio covid?
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?
23	¿La señalización es la adecuada en el servicio covid?
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?

Anexo 3: Certificados de validación de I

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Fiabilidad.								
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio Covid?	✓		✓		✓		
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio Covid?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención con respecto a su privacidad?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	✓		✓		✓		
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio Covid le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.								
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido?	✓		✓		✓		
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido por especialidad?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio Covid para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio Covid es el suficiente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Seguridad.								
10	La información recibida por parte del personal de salud del Servicio Covid, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?	✓		✓		✓		
11	¿Usted, en qué medida califica al personal de salud del servicio Covid que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	Durante su atención médica en el Servicio Covid ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	Cómo considera Usted al personal de salud del Servicio Covid, ¿Le brindó confianza para expresar su problema de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: Empatía.								
14	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?	✓		✓		✓		
15	¿De qué manera usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	✓		✓		✓		
16	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud del Servicio Covid le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	✓		✓		✓		
17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio Covid sobre el tratamiento: tipo de medicamentos,	✓		✓		✓		

	dosis y efectos adversos recibidos?						
18	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud del Servicio Covid son adecuadas como para usted?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	✓		✓		✓	
20	¿El Servicio Covid cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	
21	La limpieza y ventilación del Servicio Covid, ¿Cómo usted lo califica?	✓		✓		✓	
22	¿Cómo Usted Califica la iluminación del Servicio Covid?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Se

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Antonio Sánchez Torres

DNI: 06090558

Especialidad del validador: Alg. Administración de Salud

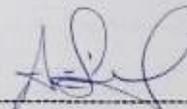
14 de Noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Humana								
01	¿El personal del servicio covid lo saludó e identificó con su nombre?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
02	¿El personal del servicio covid le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
03	¿El personal del servicio covid se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
04	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
05	¿El personal de salud que lo atendió le inspiraron confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
06	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
07	¿Recibió charlas educativas relacionadas a los cuidados de la mientras esperaba ser atendido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
08	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: Técnico Científica								
09	¿Considera Ud. que el personal del servicio covid tiene las competencias profesionales para atender al público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Cuándo Ud. presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El servicio covid contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿El personal de salud absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el servicio covid?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: Entorno								
17	¿Los materiales y equipos para la atención en el servicio covid se encuentran operativos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	¿El servicio covid está limpia y ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

20	¿El servicio covid cuenta con buena ventilación?	✓	✓	✓		
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en el servicio covid?	✓	✓	✓		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	✓	✓	✓		
23	¿La señalización es la adecuada en el servicio covid?	✓	✓	✓		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

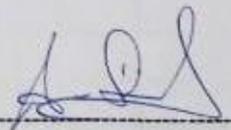
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Antonio Sánchez Torres
 DNI: 06090558

Especialidad del validador: Op. Administración de Salud.

14 de Noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Fiabilidad.							
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio Covid?	X		X		X		
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio Covid?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención con respecto a su privacidad?	X		X		X		
4	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	X		X		X		
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio Covid le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido?	X		X		X		
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido por especialidad?	X		X		X		
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio Covid para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio Covid es el suficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Seguridad.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La información recibida por parte del personal de salud del Servicio Covid, referente a su enfermedad, ¿Cómo usted lo considera?	X		X		X		
11	¿Usted, en qué medida califica al personal de salud del servicio Covid que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	Durante su atención médica en el Servicio Covid ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?	X		X		X		
13	Cómo considera Usted al personal de salud del Servicio Covid, ¿Le brindó confianza para expresar su problema de salud?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Empatía.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?	X		X		X		
15	¿De qué manera usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud del Servicio Covid le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		X		X		
17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio Covid sobre el tratamiento: tipo de medicamentos,	X		X		X		

	dosis y efectos adversos recibidos?						
18	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud del Servicio Covid son adecuadas como para usted?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En que medida usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	X		X		X	
20	¿El Servicio Covid cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X	
21	La limpieza y ventilación del Servicio Covid, ¿Cómo usted lo califica?	X		X		X	
22	¿Cómo Usted Califica la iluminación del Servicio Covid?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Kojachi Guizado, Alejandro Emilio
DNI: 8.87.65.993

Especialidad del validador: Maestro en Finanzas

19 de 11 del 2020

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Humana.								
01	¿El personal del servicio covid lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
02	¿El personal del servicio covid le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
03	¿El personal del servicio covid se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	X		X		X		
04	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
05	¿El personal de salud del servicio Covid que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
06	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
07	¿Recibió charlas educativas relacionadas a los cuidados de la mientras esperaba ser atendido?	X		X		X		
08	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Técnico Científica								
09	¿Considera Ud. que el personal del servicio covid tiene las competencias profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	¿Cuándo Ud. presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	¿El servicio covid contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	¿El personal de salud absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	X		X		X		
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
14	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el servicio covid?	X		X		X		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Entorno								
17	¿Los materiales y equipos para la atención en el servicio covid se encuentran operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	¿El servicio covid está limpia y ordenada?	X		X		X		

20	¿El servicio covid cuenta con buena ventilación?	X		X		X	
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en el servicio covid?	X		X		X	
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X	
23	¿La señalización es la adecuada en el servicio covid?	X		X		X	
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Kojadi Guizado, Alejandro Emilio

DNI: 2.87.65.993

Especialidad del
validador:

Maestro en Finanzas

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
***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.

19 de 11 del 2020

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Fiabilidad.							
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio Covid?	X		X		X		
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio Covid?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención con respecto a su privacidad?	X		X		X		
4	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?	X		X		X		
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio Covid le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido?	X		X		X		
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio Covid al ser atendido por especialidad?	X		X		X		
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio Covid para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio Covid es el suficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Seguridad.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La información recibida por parte del personal de salud del Servicio Covid, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?	X		X		X		
11	¿Usted, en qué medida califica al personal de salud del servicio Covid que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	Durante su atención médica en el Servicio Covid ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?	X		X		X		
13	Cómo considera Usted al personal de salud del Servicio Covid, ¿Le brindó confianza para expresar su problema de salud?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Empatía.	Si	No	Si	No	Si	No	

14	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio Covid durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?	X		X		X		
15	¿De qué manera usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud del Servicio Covid le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		X		X		
17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio Covid sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	x		x		x		
18	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud del Servicio Covid son adecuadas como para usted?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del Servicio Covid sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	x		x		x		
20	¿El Servicio Covid cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		
21	La limpieza y ventilación del Servicio Covid, ¿Cómo usted lo califica?	x		x		x		
22	¿Cómo Usted Califica la iluminación del Servicio Covid?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Castagnola Sánchez **DNI:** 06276084

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la educación

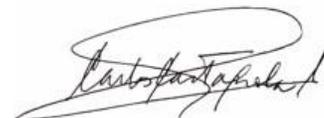
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

16 de noviembre del 2020

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Humana.							
01	¿El personal del servicio covid lo saludo e identificó con su nombre?	X		X		X		
02	¿El personal del servicio covid le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
03	¿El personal del servicio covid se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	X		X		X		
04	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
05	¿El personal de salud del servicio Covid que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
06	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
07	¿Recibió charlas educativas relacionadas a los cuidados de la mientras esperaba ser atendido?	X		X		X		
08	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Técnico Científica	Si	No	Si	No	Si	No	
09	¿Considera Ud. que el personal del servicio covid tiene las competencias profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	¿Cuándo Ud. presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	¿El servicio covid contó con todos los medicamentos que le receto el medico?	X		X		X		
12	¿El personal de salud absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	X		X		X		
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
14	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el servicio covid?	X		X		X		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		

	DIMENSIÓN: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Los materiales y equipos para la atención en el servicio covid se encuentran operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	¿El servicio covid está limpia y ordenada?	X		X		X		
20	¿El servicio covid cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en el servicio covid?	X		X		X		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	¿La señalización es la adecuada en el servicio covid?	X		X		X		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Castagnola Sánchez **DNI:** 06276084

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la educación

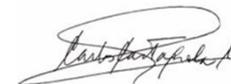
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

16 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable calidad de atención

Alfa de Crombach	N de elementos
,960	22

C1 C2 C3 C4 C5					C6 C7 C8 C9				C10 C11 C12 C13				C14 C15 C16 C17 C18				C19 C20 C21 C22				
4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	1	3	3	2
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1

Confiabilidad de la variable Satisfacción

Alfa de Crombach	N de elementos
,953	24

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	1	5	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
1	2	3	4	3	4	2	4	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2
4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	5	5	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5	2	5	4	2	5	1	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
3	3	1	5	2	5	2	2	5	3	5	2	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5

Anexo 5: Operacionalización de las variables calidad de atención y satisfacción

Ficha Técnica del instrumento para medir calidad de atención.

Nombre del Instrumento: SERVQUAT

Autor(a): Valerie A. Zeithami, A. Parasuraman y Leonard L. Berry

Adaptado: E. Babakus , W. Mangolda los servicios hospitalarios.

Año: (2012) Minsa lo adapto y realizo ciertas modificaciones.

Autor: Lic. David Carbajal Diestra

Lugar: Lima

Fecha de Aplicación: 2020

Objetivo: Medir la Calidad de atención del servicio.

Administrado a: Usuarios del servicio del Cerp Covid

Tiempo: 15 min.

Margen de Error: 5%

Descripción El cuestionario consta de 20 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert del 1 al 5: Muy Malo 1, Malo 2, Regular 3, Bueno 4, Muy Bueno 5.

Dimensiones

Dimensión 1.- Fiabilidad: 1-5 (ítems)

Dimensión 2.- Capacidad de Respuesta 6-9 (ítems)

Dimensión 3.- Seguridad:10-13 (ítems)

Dimensión 4.- Empatía: 14-18 (ítems)

Dimensión 5.- Elementos tangibles 19-22 (ítems)

Varemos Alta (73-100)

Media (47-72)

Baja (20-46)

Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Calidad de Atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valor	Niveles y rango
Fiabilidad	Respeto al usuario	1,2,3,4, 5,		
	Respeto al orden de llegada			
Capacidad de Respuesta	Atención según horario	6,7,8,9		
	Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas			
Seguridad	Abastecimiento de medicamentos	10,11,12, 13		
	Atención rápida			
Empatía	Tiempo de espera para la atención	14,15,16,17,18		
	Resolución de problemas			
	Respeto a la privacidad		1=Muy Malo	Bueno
	Evaluación minuciosa y completa por parte del profesional		2=Malo	82 - 110
	Tiempo suficiente para resolver dudas o preguntas.		3=Regular	Regular
	Generación de confianza		4=Bueno	52- 81
			5=Muy Bueno	Malo 22- 51

	<p>Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados.</p>	
	<p>Señalización de orientación adecuada para el usuario</p>	
<p>Elementos Tangibles</p>	<p>Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones.</p> <p>Equipos y materiales disponibles para atención</p>	<p>19,20,21, 22</p>

Ficha Técnica del instrumento para medir la satisfacción del usuario

Autor Parasuraman, Zeithalm y Berry

Adaptado Pérez Soto, Aldo 2018 Lima

Forma de aplicación Individual

Duración 15 minutos

Objetivo: Medir la Satisfacción del servicio.

Administrado a: Usuarios del servicio del Cerp Covid

Descripción El cuestionario consta de 24 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert del 1 al 5: Muy Malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5), Consta por 3 Dimensiones al cual cada ítem presenta proposiciones en dirección positiva y negativa de la satisfacción del usuario.

Dimensiones

Dimensión 1.- Humana: 1 al 8 (ítems)

Dimensión 2.- Técnico Científica: 9 al 16 (ítems)

Dimensión 3.- Entorno: 17 al 24 (ítems)

Varemos Muy satisfecho (56-70)

Satisfecho (40-55)

Insatisfecho (24-39)

Alfa de Crombach La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Crombach de 0,92

Ámbito de aplicación

Usuarios del área del servicio covid

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valor	Niveles y rango
Humana	Actitud e imagen			
	Seguridad y respeto	1, 2,3,4, 5, 6,7,8	Muy Bueno = 5	Alta
	Atención personalizada		Bueno= 4	(73-100)
			Regular = 3	Media
Técnico Científica	Eficiencia.	9 10, 11, 12,	Malo= 2	(47-72)
	Continuidad	13,14, 15	Muy Malo = 1	Baja
	Efectividad			(20-46)
Entorno	Infraestructura	16, 17, 18, 19, 20		