



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022

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

AUTOR:

Flores Carbajal, Javier Jesus (orcid.org/0000-0002-2163-7735)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios.

*Por permitirme dar un paso más
en mi vida profesional y a quien
me encomiendo en cada proyecto.*

A mis amados padres, Jorge y María.

*Por todo el apoyo emocional y
enseñanzas brindadas desde
siempre.*

A mi querida esposa e hijos.

*Por su apoyo incondicional y por
quienes me esfuerzo día a día para
que se sientan orgullosos de mis
logros.*

Javier Jesús Flores Carbajal

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por sus enseñanzas y apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A los docentes de la escuela del Posgrado

Que me enseñaron en la Universidad César Vallejo y por el acompañamiento pertinente en el desarrollo de esta investigación.

A los usuarios del servicio de tomografía

Que de forma desinteresada y con todas las ganas de colaborar con el desarrollo de este trabajo respondieron los cuestionarios planteados en los instrumentos utilizados.

Javier Jesús Flores Carbajal

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la satisfacción desde la percepción del usuario	17
Tabla 2: Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión fiabilidad de la satisfacción desde la percepción del usuario.....	18
Tabla 3: Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción desde la percepción del usuario.....	19
Tabla 4: Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión seguridad de la satisfacción desde la percepción del usuario.....	20
Tabla 5: Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión empatía de la satisfacción desde la percepción del usuario.....	21
Tabla 6: Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción desde la percepción del usuario.....	22
Tabla 7: Correlación Rho Spearman para hipótesis de investigación.....	anexos

Resumen

La situación actual dentro del COVID-19, ha despertado el interés en mejorar la gestión de los protocolos de bioseguridad hospitalarios, a fin que los usuarios perciban positivamente esta implementación de protocolos y sientan satisfacción respecto a la atención y protección frente a los contagios dentro del servicio de salud, por ello el objetivo es establecer la relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022.

La metodología obedece un enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, diseño no experimental, correlacional de corte transversal; con una muestra de 176 usuarios, por muestreo probabilístico aleatorio simple para población finita. La técnica utilizada para recolectar datos fue la encuesta y el instrumento conformado por dos cuestionarios con escala ordinal de 20 y 22 ítems respectivamente. Dentro de los resultados se resalta que el mayor índice de usuarios se siente poco satisfechos 52.8%, a pesar de considerar una buena gestión en la implementación de protocolos (65.9%), además se estableció que existe una relación directa y significativa alta entre gestión de protocolos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en un servicio de tomografía de Essalud-Trujillo, con una correlación $Rho=0.859$ y significancia $p<0.05$.

Palabras clave: Protocolos, bioseguridad, satisfacción del usuario.

Abstract

The current situation within COVID-19 has aroused interest in improving the management of hospital biosafety protocols, so that users perceive this implementation of protocols positively and feel satisfaction regarding the care and protection against contagion within the hospital. health Service. Therefore, the objective of this study is to establish the relationship between the management of biosafety protocols and satisfaction from the perception of the user in the tomography service, EsSalud–Trujillo, 2022. The methodology obeys a quantitative approach, application type, non-experimental design, cross-sectional correlational; with a sample of 176 users, by simple random probabilistic sampling for a finite population, the technique used to collect data was the survey and the instrument made up of two questionnaires with an ordinal scale of 20 and 22 items, respectively. Among the results, it is highlighted that the highest rate of users feels little satisfied 52.8%, despite considering good management in the implementation of protocols (65.9%), In addition, it was established that there is a high direct and significant relationship between protocol management and perceived satisfaction by users treated at an Essalud-Trujillo tomography service, with a Rho correlation=0.859 and significance $p < 0.05$.

Keywords: Protocols, biosecurity, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Frente a la coyuntura pandémica que aún atravesamos en menor riesgo de contagios y una reducción de mortalidad significativa como índices alentadores, se siguen realizando cambios en relación a la percepción sobre los protocolos de bioseguridad mediante la gestión para mejorar su implementación en cuanto a conocimiento, utilización y conducción dentro de los centros de salud. (Flores, Soto y De la cruz, 2021)

Siendo el ámbito de salud el más golpeado por su alarmante deficiencia y al verse obligado a entrar en estado de emergencia a nivel mundial, donde se debe seguir insistiendo en desarrollar la gestión hospitalaria de estas normas de bioseguridad, a fin que los usuarios perciban positivamente la práctica constante de protocolos y sientan satisfacción respecto a la atención y protección frente a los contagios dentro de los hospitales. (Alvarado et al., 2020).

La OMS, el 2020 cataloga al COVID-19 una pandemia del momento bajo criterios estadísticos fundamentales (Organización Mundial de Salud, 2020). En el continente asiático se inició con fuerza el aumento de contagios entre la población, pero Europa se llevó la peor parte por la tasa de mortalidad elevada a pesar de su gran bonanza sanitaria y en el contexto Latinoamericano se presentó un alto índice de contagios entre el personal de la salud y la población (Ardila y Muñoz, 2018). Por su parte Espín en el año 2020 afirma que los ministros de salud de México, Argentina, Ecuador y Perú iban reportando el incremento de casos en sus trabajadores hospitalarios que daban positivo al COVID-19, así como el registro de fallecidos en aumento, lo cual preocupaba debido a las denuncias constantes de no contar con equipo de protección personal (EPP) apropiado y las irregularidades en las normas de bioseguridad dentro de las entidades sanitarias que acrecentaron la dificultad de hacer frente a esta enfermedad.

Desde que empezó la pandemia, desesperadamente y mediante resoluciones se elaboraban nuevas normas sanitarias con el objeto de reducir riesgos de la proliferación (SARS-CoV-2) (Coelho, 2020). La OPS, refuerza que la

bioseguridad son medidas y acuerdos adoptados por los trabajadores y usuarios en un hospital; el uso adecuado del lavado de manos, equipos para protegerse individualmente y desinfección de las áreas respectivas (Organización Panamericana de la Salud, 2020). Sin embargo, cumplir con los protocolos de bioseguridad se ha convertido en un desafío cuando las condiciones apropiadas de seguridad ocupacional son reducidas o no existen. (Trilla, 2020). Para Maguiña (2020), el aumento de infectados de COVID-19 en nuestro resquebrajado sector salud se debió al desconocimiento del tratamiento médico de la enfermedad y falta de protección e insumos de bioseguridad y exhorta a la institución de médicos (CMP) por no asumir su responsabilidad al inicio del foco infeccioso.

De acuerdo al MINSA se exige hacer efectivo las medidas de bioseguridad mediante estrategias de instauración y aplicación dentro de cada servicio sanitario por ser el único mecanismo de defensa y prevención de contagio (Ministerio de Salud, 2021). A su vez Lee y You (2021); expresan su preocupación ya que, en las diversas áreas de atención hospitalaria, los pacientes de consulta externa evidencian poca sensibilización sobre el peligro biológico que están expuestos; debido a la falta de indumentaria adecuada, el uso correcto de las mascarillas entre otras medidas supervisadas por la normativa de la institución. Es por ello que en todas las áreas médicas se debe poner énfasis en la percepción de los usuarios para medir su opinión al respecto de cómo se sienten al recibir atención, basado en tres principios fundamentales: 1) las referencias bases acuñan que la satisfacción de los usuarios es fuerte indicio de parámetro de control, 2) es un instrumento de medición para evaluar cualquier ámbito o situación y 3) la valoración del usuario es un indicativo para la mejora y desarrollo de una organización (Márquez, 2015). Siendo necesario que los usuarios desde el ingreso a los centros hospitalarios evidencien, conozcan y hagan uso de las normas de bioseguridad actuales a medida que se va retomando la atención de forma progresiva en consulta externa, con la finalidad de que se sientan protegidos respecto al COVID-19 y otras enfermedades infectocontagiosas (Maude et al., 2021).

En EsSalud-servicio de tomografía del distrito de La Esperanza durante las etapas más críticas de la pandemia se evidenció la falta materiales de protección personal, poco conocimiento del manejo de los pacientes afectados por COVID

generando contagios del personal sanitario, colapso de los servicios del hospital y fallecimientos de pacientes; esto generó pérdida de confianza por parte de los usuarios y dudas si deben llevarlo al centro sanitario. Ante ello se debe recabar información acerca de cómo se sienten los usuarios respecto a asistir para sus exámenes de tomografía y consultas, ya que se ha reaperturado al 100% la atención a los usuarios externos y se mantiene como hábitos: a) la difusión oral de información de los protocolos a los usuarios, b) el cumplimiento del distanciamiento social recomendado, c) dispensación de residuos biológicos y d) trajes y accesorios individuales de protección, con el objetivo de reducir el incremento de contagios infecciosos recientes. En base a lo expuesto, esta investigación, plantea conocer la percepción actual de los usuarios externos en relación de como se viene gestionando la bioseguridad, con el fin de brindarles bienestar durante su permanencia, atención de calidad y buen trato, logrando su conformidad. De lo descrito se establece como problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión de protocolos de bioseguridad respecto a satisfacción desde la percepción del usuario atendido dentro del servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022? y se consignan los específicos en el anexo 7 de la matriz del estudio.

Su justificación se basa en los aspectos: a) Teórica: aporta información relevante tomando las ideas de otros autores, para fortalecer la información sobre las normas preventivas de bioseguridad que actualmente se aplican en el área de tomografía y posteriormente promover su conocimiento hacia los usuarios, aportando en futuras investigaciones en este ámbito tan mencionado en estos tiempos; b) Práctica: va a permitir conocer la percepción de los protocolos de bioseguridad y el nivel de satisfacción por parte de los usuarios, logrando que el servicio refuerce sus puntos débiles en la implementación de estos protocolos y los practique a fin de brindar bienestar y atención segura c) Metodológica: se aplica el acondicionamiento de los instrumentos originales en la muestra, haciéndolas más específicas para un servicio como es el de tomografía, generando datos confiables por la revisión de los especialistas en la materia y por pruebas estadísticas y d) Social: beneficia a los usuarios en la toma de conciencia respecto a las nuevas prácticas bioseguras establecidas dentro del servicio de tomografía que buscan garantizar un adecuado grado de bienestar durante su permanencia. Los resultados

también ayudaran a la institución a fortalecer debilidades por parte de su personal y el estado general del servicio.

Lo expresado permite plantear el objeto general: Establecer la relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la perspectiva del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022. Los objetivos específicos: a) Establecer la relación de gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, fiabilidad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario atendido en tomografía, EsSalud–Trujillo; b) Establecer la relación de gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, capacidad de respuesta de la satisfacción desde la perspectiva del usuario atendido en tomografía, EsSalud–Trujillo; c) Establecer la relación de gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, seguridad de la satisfacción desde la perspectiva del usuario atendido en tomografía, EsSalud–Trujillo; d) Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, empatía de la satisfacción desde la perspectiva del usuario atendido en tomografía, EsSalud–Trujillo y e) Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, aspectos tangibles de la satisfacción desde la perspectiva del usuario atendido en tomografía, EsSalud–Trujillo; así mismo la hipótesis general que guarda relación y significancia entre ambas variables; las hipótesis adicionales se ubican en el modelo indicado de matriz (anexo 7).

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, se cuenta con la aportación del estudio de Reinoso (2021) en un hospital nacional ecuatoriano que buscó establecer que la gestión administrativa y las medidas de bioseguridad desde las perspectivas de 50 usuarios se relacionan; empleando una metodología no experimental y descriptivo correlacional. En base a las encuestas validadas, cuyos resultados 0.858 y 0.835 respectivamente y un coeficiente de correlación ($Rho=0.746$; $p<0.000$); concluyendo la correlación alta existente entre ambas variables.

Respaldado por el trabajo de Espín (2020) cuyo objeto fue la determinación de relación entre percepción de medidas bioseguras y calidad de atención por usuarios externos en un centro oncológico-nuclear. De enfoque cuantitativo, transversal correlativo, donde los resultados arrojaron que el 60% opinaron una inadecuada aplicabilidad de bioseguridad, así como en sus dimensiones fue inadecuada (34% a 46%) y de forma regular (24% a 47%). Obteniendo una correlación de significatividad baja ($p<0.05$; $Rho=0.460$) debido a que el grado de calidad de atención se mide por la aplicación de las medidas bioseguras.

El objeto de estudio para Quiñonez (2020) fue determinar cómo el nivel de satisfacción y calidad de atención en medicina general de un centro médico ecuatoriano, desde la perspectiva de los usuarios se relacionan. De investigación cuantitativo, correlacional; poniendo a prueba a 80 pacientes externos. El instrumento DONABEDIAN para satisfacción fue adecuado para el recojo de datos, dando la confiabilidad buena de 0.072, deduciendo la mínima relación positiva significativa ($p<0.050=0.4$), asimismo, estuvieron correlacionados sus dimensiones ($rho=0.79-0.92$).

Desde su punto de vista Castellón (2019), realizó un estudio descriptivo de corte transversal, cuyo fin fue determinar las expectativas y perspectivas del usuario de consulta externa de un hospital estatal nicaragüense con la calidad de atención. Metodología de tipo básica correlacional, obteniendo resultados del cuestionario SERVQUAL tomado a 550 como población y 227 de muestra según la escala de percepción en sus dimensiones; siendo el mayor porcentual en empatía 89.49% y de menor en capacidad de respuesta 74.24%, deduciendo una significancia positiva de satisfacción.

A modo de apoyo, Martínez (2016), evaluó cómo la relación de satisfacción de los usuarios colombianos presenta significancia de aceptación con accesibilidad y efectividad del servicio prestado, donde del total de la muestra el 15% opinaron estar muy satisfechos, el 71% satisfechos, 13% regular y solo el 1% insatisfecho en lo que respecta. Su investigación fue descriptivo- transversal. Concluyendo que existe una correlación directa entre ambas características.

Según las referencias nacionales. La investigación de Escobedo (2021) tuvo como propósito determinar que la práctica de bioseguridad se relaciona con la calidad del cuidado de atención en un centro de salud de Madre Dios. De diseño de investigación no experimental de corte transversal y correlacional, se aplicó el cuestionario de prácticas de bioseguridad adaptado a los usuarios atendidos. cuyos resultados $Rho=0.238$ arrojan que existe una relación significativa entre ambas variables.

Asimismo, la investigación de García (2021) cuyo propósito se basó en relacionar los protocolos de bioseguridad con las prestaciones de calidad en un centro médico dental de Chiclayo. De metodología tipo básica correlacional causal no experimental, conformada por 168 pacientes, del cual se sacó la porción de 117 para su análisis, siendo la técnica “encuesta” y el instrumento “cuestionario” con la escala de Likert. Deduciendo una significancia positiva entre ambas variables ($Rho=0.838$).

Ponce (2020) expuso su estudio cuantitativo no experimental utilizando el instrumento SERVQUAL de Zeithalm, Berry y Parasuraman para satisfacción y el instrumento de Percepción de los Protocolos de Bioseguridad, adaptación propia de Ponce. Los datos obtenidos de los 60 padres de familia de los pacientes externos encuestados, afirmaron desde su perspectiva que el 30% se encuentran muy insatisfechos y 28.3% insatisfechos, conllevando que, la bioseguridad guarda significancia regular ($rho=0.448$) a nivel general como en sus dimensiones con su satisfacción en un nosocomio pediátrico limeño.

Por otro lado, el trabajo de Mori (2020) consistió en comprobar si la atención de calidad brindada en Radioterapia de EsSalud-La Libertad satisface la perspectiva de los enfermos, investigación de diseño transeccional correlacional. Se obtuvo como resultado 0.784 SERVQUAL encuesta, que indica existencia de

correlación directa muy fuerte entre las variables, es decir, una mejora en la calidad es directamente proporcional a la satisfacción.

Asimismo, la investigación de Canzio (2019) cuyo objetivo fue determinar la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de los hospitales de Lima Este. Es descriptivo correlacional de análisis cuantitativo mediante la encuesta SERVQUAL, arrojó resultados positivos de 64.8% en cuanto a satisfacción del usuario y respecto a sus variables más resaltantes de seguridad y capacidad de respuesta fueron 80.8% y 78.8% respectivamente en instituciones del estado en Lima Este. Finaliza deduciendo que un buen servicio recibido, la percepción de los pacientes es buena.

Finalmente, el trabajo de Alanya y Briceño (2018) mediante el cuestionario SERVQUAL, de tipo básica transversal con muestreo aleatorio simple, realizado a 51 pacientes. Obteniendo como resultado una alta correlación significativa de 0.957 al ser ligado de manera intrínseca la percepción de los atendidos y la atención de calidad al ser percibidos en una institución de salud de Jauja, concluyeron que hay una correlación significativa alta entre ambas características.

En el área de tomografía del hospital de estudio, a la variable, gestión de protocolos de bioseguridad, se da apropiación como medio para reducir contagios en las dos últimas olas de la pandemia reciente.

Al conceptualizar el término protocolos nos referimos también a normas, acuerdos, medidas y estrategias; y el término de bioseguridad a sanitarias u hospitalarias. Se enfatiza en la variable, gestión de protocolos de bioseguridad, citando autores como: a) Díaz y Vivas (2016), mencionaron que está compuesta por reglamentos que van a ser implementadas y asimiladas con el propósito de limitar las exposiciones a agentes biológicos del profesional sanitario, usuarios, acompañantes y del medio. b) Beeckman y Rüdelsheim (2020), lo explicaron como estrategias que todo personal que brinda atención en servicios de la salud debe interiorizar en su labor diaria, c) Bertocchi (2017) expresó que, la función principal de todo servidor público en tiempo de crisis sanitarias es orientar a los usuarios sobre medidas que ayuden a no contagiarse y d) Carotti et al. (2020) reforzaron el uso de kits de protección: a) mascarillas KN95, b) protector facial, c) indumentaria desechables (gorros, mandiles, pantalón, botas y guantes) durante la atención a los pacientes por parte del personal de primera línea.

Entre las normativas que se ampararon, citamos a: 1) Minsa (2020) citado por Madrid (2020), en el Perú se dio énfasis a la aplicación y equipamiento de las normas de bioseguridad de forma tardía ante la vulnerabilidad crítica presentada a través de las gestiones intergubernamentales nacional e internacional y publicadas resoluciones mediante constantes cambios, 2) Trezena et al. (2020) estipularon en su manual, las prácticas sanitarias dentro de los establecimientos médicos en el contexto crítico que atravesamos presentó deficiencia en: presupuesto limitado disponible para conseguir los kits de barreras, personal no capacitados en su totalidad y no proyectarse en alcanzar como objetivo los estándares de salud ideales y 3) Ley N°31365 (2021), aprueba S/ 22 207 millones para el año 2022 en el sector salud, siendo el 40% del PIA (Presupuesto Institucional de Apertura) financiado: i) emergencia sanitaria, ii) cuidado integral de salud, iii) estrategias de inversión y iv) descentralización.

Se centra en 4 dimensiones. La primera dimensión, gestión del conocimiento preventivo, se cita referencias de autores como: a) Hurtado (2016) mencionó, la valoración de la difusión de conocimiento mediante afiches pegados en zonas estratégicas y orientación oral a cargo de los profesionales de la salud y de servicio respecto a la implementación de nuevos protocolos de bioseguridad a fin de reducir peligros biológicos, b) Brand y Fontana (2018), manifestaron que para ingresar a toda institución de salud se debe sensibilizar a los usuarios sobre el contagio de las enfermedades sino toman en cuenta las medidas sanitarias establecidas que se difunde dentro de las áreas médicas y c) Sandoval (2019), expresó que el nivel de conocimiento de los trabajadores hospitalarios contribuyen en fortalecer sus funciones eficazmente para el beneficio de los usuarios que atienden.

La segunda dimensión, distanciamiento social, cuenta con respaldo conceptual de autores: a) Valdés (2021), lo relacionó con la responsabilidad de los usuarios para mantener un espacio físico de aproximadamente 1.5m a su alrededor para impedir aglomeraciones dentro de las salas de espera de cada servicio para disminuir contagios, b) Díaz-Castrillón et al. (2020), indicó como principio de bioseguridad que el personal de sanidad, usuarios externos y familiares desde el ingreso y su respectivo desplazamiento en el interior deben respetar los espacios marcados por ser foco de contagio y c) Román y Quintela (2020), consistió en

implementar los servicios virtuales de telesalud para evitar la propagación del COVID-19.

La tercera dimensión, uso de barreras, respaldan aportaciones de: a) Vásconez y Molina (2015), manifestó el principio de bioseguridad respecto al uso obligatorio de las medidas de protección con el fin de amortiguar los contagios por el Sars Cov 2, b) Wang et al. (2020), establece que las herramientas de seguridad deben ser utilizados por las personas expuestas dentro de una entidad sanitaria para protegerse de los entes contaminantes presentes en los fluidos y desechos biológicos, c) Hou et al. (2020) anunciaron, los implementos de protección personal deben ser proporcionados de acuerdo a las necesidades y estar disponibles para los empleados de salud, ya que, previene la transmisión de infecciones y d) Govín et al. (2015), enfatizaron que los elementos que salvaguardan y protegen la salud, son elaborados de materiales y medios estandarizados por laboratorios e instituciones supervisados por el Minsa.

La cuarta y última dimensión, gestión de residuos sólidos, expuesto por autores como: a) Lang et al. (2021), enfatizó el principio de bioseguridad respecto a las formas y habilidades de cómo se debe conducir los residuos sólidos, químicos y biológicos de las entidades médicas para su respectiva eliminación del lugar y no proliferar a ser un factor de origen de enfermedades, b) Vera y Castellanos (2017) mencionaron, que es valioso realizar un diagnóstico situacional en el manejo de los residuos hospitalarios desde el depósito y segregación dentro del ejercicio profesional en cada área hasta su adecuada eliminación externa por el personal de limpieza capacitado y c) Salvatierra et al. (2021), expusieron que todo sector de salud debe disponer de un plan de gestión de desechos para ejecutar procedimientos correctos mediante el uso de recipientes y bolsas debidamente rotulados y diferenciados por colores logrando minimizar riesgos de contaminación.

Para la variable, satisfacción desde la perspectiva del usuario, tenemos algunas definiciones como: a) Quispe (2015), lo estableció como el grado de placer percibido por el paciente al recibir una atención por parte de un servicio, b) De los Ángeles (2018), lo manifestó como la perspectiva que tiene un sujeto respecto al servicio de su salud y c) Kaushal (2016), definió a la satisfacción como la percepción

positiva o negativa del paciente al interactuar con los agentes hospitalarios y su entorno.

Según los sustentos normativos que lo amparan, tenemos: i) Ley N° 27658 (2002), que tomó la iniciativa eficaz en la gestión pública teniendo como compromiso brindar salud de calidad y buen trato para todos los peruanos dentro los entes médicos, al ver la problemática deficiente en los hospitales peruanos, ii) El enfoque a los clientes, desde la filosofía de Parasuraman (1988) citado por Chu et al. (2018), se explicó que la calidad de los servicios en las organizaciones durante los últimos años, innovan propuestas estratégicas para lograr la satisfacción de sus clientes supliendo sus necesidades y sugerencias y iii) el modelo, propuesto por Zeithaml y Parasuraman (1993) citado por González et al. (2020), mencionaron su aportación al ser considerado Test de medición de la satisfacción del usuario en el ámbito de salud en América Latina.

Esta variable abarca cinco dimensiones. Siendo la primera dimensión, fiabilidad, entre las aportaciones que lo avalan tenemos: a) Huerta (2015), se refirió a la opinión de los usuarios respecto a la competitividad de los profesionales hospitalarios que realizan sus funciones dentro y fuera de los nosocomios al interactuar con ellos, b) Vizcaíno et al. (2018), expresaron como las habilidades y capacidades de los expertos que demuestran como resultado de su experiencia profesional en la interacción interpersonal saludable con sus pacientes o empleados al generar un ambiente de respeto y armonía con ellos y sus familiares y c) Orbegoso y Uribe (2018), lo sustentan como el conjunto de habilidades y desempeños para cumplir exitosamente en dar un servicio de calidad ofrecido y segura en tiempo real.

La segunda dimensión, capacidad de respuesta, recibe concepciones de autores como: a) Minsa (2015), consideró como acción inmediata y competente en la atención de salud percibida por los pacientes b) Ortiz (2015), lo manifestó como la predisposición médica de asistir las necesidades de los pacientes y de otorgar una prestación requerido y de calidad y c) Reátegui (2018), expone que es la disposición eficaz pertinente de servir ante una demanda de los usuarios y proveerle atención de calidad oportuno.

La tercera dimensión, seguridad, tiene aportaciones de: a) Ramírez y Pimentel (2015), lo explicaron como el sentir percibido por las personas atendidas

sobre el compromiso que inspiran los colaboradores de la salud al dirigirse mediante un plan de gestión particular en beneficio para ellos y sus miembros, b) Soleimanpour et al. (2018), consistió en evaluar la comunicación asertiva de los empleados que prestan su servicio en salud inspirando confianza y credibilidad, además de demostrar conocimientos y respetar la privacidad y c) Naidu (2019), lo toman como la confianza y cortesía que manifiestan los colaboradores ante un servicio brindado por una empresa.

Siendo la cuarta dimensión, empatía, toma aportación de expertos como: a) Tsuchida et al. (2015), lo consideraron como la disposición de un colaborador por comprender el momento que un enfermo está pasando y el afán de buscar una solución de ayuda, b) Scotti (2017), lo refiere como la percepción de los usuarios por la acogida desde el momento de ingreso a un centro de salud y durante el proceso de su estadía e interés del personal médico que labora en velar por su pronta recuperación sin distinción, c) Tzeng (2019), lo relaciona con la capacidad de lograr ponerse en la condición del paciente a fin de identificar sus necesidades generando un buen trato.

La quinta y última dimensión en relación a aspectos tangibles se sustenta sobre la base: a) Medina (2018), se refirió como los recursos y bienes observables y percibidos con los sentidos, que ocupan un espacio físico y que son de naturaleza palpable, b) Pérez et al. (2018), lo expresaron como la opinión de los usuarios en materia de recurso humano e inmobiliaria de los sectores de un nosocomio al abrir sus puertas para la atención especializada al público y c) Morán (2019), fundamentó como las condiciones y los ambientes de la entidad que aprecia el usuario como son las instalaciones si son cómodas y están limpias, además de los equipos y el personal que los atiende.

En resumen, la investigación presente consistió en medir los diferentes aspectos o dimensiones de satisfacción desde la perspectiva de los pacientes atendidos al ser correlacionados con el manejo normativo protocolar de bioseguridad que se práctica en la entidad de estudio. Se ha tomado como estrategias de medición al modelo SERVQUAL a fin de cuantificar el nivel de satisfacción del usuario dentro del ámbito sanitario, porque su adaptación se acomoda a diferentes realidades de los países en vías de desarrollo como el

nuestro. (Minsa, 2020). Entonces, cualquier institución de salud que desea medir su efectividad en la gestión de los protocolos sanitarios durante el periodo 2020-2022 debe entrevistar a sus usuarios o clientes. (Mazon, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

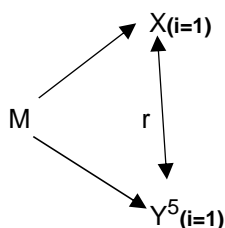
Aplicativo, debido a que busca resolver problemas concretos presentes en la sociedad, sobre la base teórica y su respectivo reajuste en normas y teorías actualizadas (Tamayo, 2015).

3.1.2 Diseño de investigación

De enfoque cuantitativo, por manejar resultados estadísticos; no experimental al no manipular ninguna variable y de corte transversal descriptivo-correlacional; al buscar medir el grado relación de sus cualidades. (Hernández et al, 2016).

Asimismo, Khotari (2015) menciona que el tipo y diseño descrito se basa en la observación y análisis de ambas variables y sus dimensiones y Arias (2020) especifica que es de corte transversal al analizar datos recopilados de características de estudio en un determinado momento.

Se representa con el siguiente esquema:



Donde:

M: Pacientes encuestados en el servicio de tomografía

X: Gestión de los protocolos de bioseguridad

Y⁵: Satisfacción desde la percepción del usuario y sus 5 dimensiones

r: Relación entre variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1:

Gestión de protocolos de bioseguridad

Variable 2:

Satisfacción desde la percepción del usuario

sus dimensiones son:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Se considera la operacionalización de las variables en el anexo 1.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población, representa un conjunto delimitado en sus características y siendo la porción representativa, la muestra. (Hernández et al, 2016).

3.3.1 Población.

Se consideró 324 usuarios, de acuerdo a las citas de atención ambulatoria del servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos por consulta externa en el servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.
- Personas de ambos sexos.
- Personas atendidas que aceptan realizar las encuestas.
- Personas sin limitaciones (físicas, psicológicas).

Criterios de exclusión:

- Usuarios que desistan de su participación.
- Pacientes discapacitados que no puedan responder el cuestionario.
- Pacientes menores de edad.

3.3.2 Muestra.

176 participantes encuestados, se usó la fórmula de poblaciones finitas. (Ver anexo 3).

3.3.3 Muestreo.

Tipo probabilístico aleatorio simple para población finita. Según, Hernández et al. (2014) es el segmento significativo del total manipulado por el investigador en un lapso específico.

3.3.4 Unidad de análisis.

Pacientes atendidos en tomografía de mayo-julio, que cumplieron los criterios de inclusión.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 La Técnica.

Encuesta para ambas variables aplicada de forma presencial, ya sea individual o por grupos.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Percepción de la gestión de los protocolos de bioseguridad, elaborado por Ponce (2020), sobre la base de los protocolos del Minsa, adecuado al campo de estudio, consta de 20 preguntas en base a las dimensiones medidas en escala ordinal con 4 opciones: 4) Muy de acuerdo, (3) De acuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo y la categorización deficiente (20 a 40), regular (41 a 60) y bueno (61 a 80). (Ver anexo 2 de instrumento de recolección de datos)

Cuestionario SERVQUAL, para medir la opinión de satisfacción del usuario externo de tomografía de los autores zeithaml, bitner y gremler (2009); modificado para el Perú (MINSA-2011) y adaptado para la presente tesis, donde se contextualiza a la realidad de la población de estudio en la segunda variable. Tomando como técnica, la encuesta de manera presencial. Consta de 22 ítems y 5

dimensiones en escala de Likert, (ver anexo 3 de instrumentos de recolección de datos)

Validez y confiabilidad

El instrumento: Cuestionario de percepción de protocolos de bioseguridad fue validado por 5 jueces expertos y se obtiene confiabilidad alta de $\alpha = 0.908$ ($\alpha > 0.70$) después de haber sido aplicada la prueba piloto a 15 usuarios.

El instrumento SERVQUAL: Cuestionario de satisfacción del usuario, fue validado por 5 expertos en la materia y luego de realizar la prueba piloto encuesta a 15 pacientes, se obtuvo alta confiabilidad, un coeficiente de Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.929$ ($\alpha > 0.70$), que lo hace viable para su aplicación. (ver anexo 5 de validez, confiabilidad y ficha técnica de instrumentos).

3.5. Procedimiento

Se realizó una búsqueda profunda de información confiable que respalde la investigación.

Se solicitó autorización a la institución y al jefe de servicio del servicio de tomografía, dando el visto bueno para el desarrollo de nuestra investigación.

Se realizó la validación de los instrumentos, para luego ser aplicadas sus respectivas encuestas, fueron adaptados del original y pasaron a ser validados por un grupo de 5 jueces expertos en el tema, siendo fiables para su aplicación de forma presencial en el hospital de estudio.

Se realizó la prueba piloto a 15 pacientes que fueron informados personalmente y dieron su consentimiento, del cual se obtuvo la fiabilidad por la estadística Alfa de Cronbach y luego obtener la muestra requerida de 176 pacientes.

Se recoge información con las encuestas durante los meses de mayo a julio, sin presentarse inconvenientes relevantes para su desarrollo, y ser procesada toda la base de datos obtenida.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se realizó la descripción analítica de la información adquirida del vaciado de las encuestas en formato Excel y procesado por el programa SPSS versión 26.

La prueba de Kolmogorov Smirnov demostró que los datos se distribuyen de manera no normal. En cuanto al análisis inductivo de la muestra, usando el mismo programador, muestran que el Rho de Spearman da la conformidad de relación de significancia $p < 0.005$, tanto del objetivo general como de los específicos de ambas variables y dimensiones, luego se representó en tablas de porcentajes y frecuencias.

3.7 Aspectos éticos

Se prioriza los principios éticos de respeto a los participantes y la búsqueda del bien común, cumpliendo criterios éticos internacionales en materia de investigación científica en relación a salud en personas; como son el informe de Belmont (1979) y las nuevas disposiciones adoptadas por la CIOMS en asociación con la OMS. Los datos obtenidos en las encuestas y presentados son confiables y verídicos, siempre bajo el estricto respeto del anonimato de los usuarios que participaron de forma voluntaria, así mismo la reserva de la propiedad intelectual de autores citados en la bibliografía y el antiplagio dado por el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022

Gestión de protocolos de bioseguridad	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	12	6.8%	0	0%	0	0,0%	12	6.8%
Regular	5	2.8%	37	21.0%	6	3.4%	48	27.3%
Bueno	0	0.0%	56	31.8%	60	34.1%	116	65.9%
Total	17	9.7%	93	52.8%	66	37.5%	176	100.0%

Nota: Elaboración propia de la base de datos.

Correlación Rho Spearman para hipótesis principal de investigación:

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0.859	0.000

En la tabla 1, de los 176 encuestados, 66 de ellos que equivale a un 37.5% se sienten satisfechos, 93 se consideran poco satisfechos 52.8% y 17 usuarios que corresponde al 9.7% se consideran insatisfechos. Por otro lado; en la gestión de protocolos de bioseguridad un 65.9% de los usuarios lo reconoce como bueno, el 27.3% lo considera regular, y un menor porcentaje el 9.7% como deficiente. Se resalta que la mayoría de los usuarios se sienten poco satisfechos a pesar que consideran buena (65.9%), la gestión de protocolos implementados. Se deduce regular acción en la aplicación normativa de manera oportuna y constante, lo cual se ve reflejada en la opinión de los pacientes.

El coeficiente de correlación $Rho=0.859$ y un $sig.0.000<0.05$ para la prueba de hipótesis general indica que existe significancia de manera directa y muy alta; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis planteada, lo cual indica que, a una mejor gestión de protocolos de bioseguridad se logrará una mejor satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de tomografía.

Tabla 2

Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión fiabilidad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022

Gestión de protocolos de bioseguridad	Fiabilidad						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	12	6.8%	0	0.0%	0	0,0%	12	6.8%
Regular	6	3.4%	36	20.5%	6	3.4%	48	27.3%
Bueno	0	0.0%	56	31.8%	60	34.1%	116	65.9%
Total	18	10.2%	92	52.3%	66	37.5%	176	100.0%

Nota: Elaboración propia de la base de datos.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0.861	0.000

En la tabla 2, se observa en relación a la dimensión fiabilidad el 37.5% de usuarios se consideran satisfechos, el 52.3% poco satisfechos y un 10.2% manifiesta su insatisfacción; y en referencia a la percepción de la gestión de los protocolos de bioseguridad el 65.9% lo considera bueno, luego un 27.3% considera como regular y el 6.8% lo percibe como deficiente la implementación de estos nuevos protocolos al ingreso y dentro del servicio de tomografía.

Mientras el Rho de Spearman muestra correlación positiva y significativa fuerte entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión fiabilidad con un valor de 0.861 y nivel de significancia $p < 0.05$, aceptando la hipótesis alterna, debido a que se prioriza la confianza de los pacientes externos y visitantes al contar con profesionales capacitados que brindan buen trato de atención, mejorando la satisfacción en su servicio.

Tabla 3

Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022

Gestión de protocolos de bioseguridad	Capacidad de respuesta						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	12	6,8%	0	0.0%	0	0.0%	12	6.8%
Regular	7	4.0%	37	20.5%	5	2.8%	48	27.3%
Bueno	0	0.0%	55	31.8%	60	34.1%	116	65.9%
Total	19	10.8%	92	52.3%	65	36.9%	176	100.0%

Nota: Elaboración propia de la base de datos.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0.858	0.000

En la tabla 3, respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 36.9% se sienten satisfechos, el 52.3% de los usuarios se sienten poco satisfechos y un 10.8% se muestran insatisfechos; de acuerdo a la gestión de los protocolos de bioseguridad lo consideran como bueno un porcentaje de 65.9%, como regular representado por un 27.3% y el 6.8% lo percibe como deficiente.

El coeficiente de correlación manifiesta relación directa y de alta significancia $Rho=0.858$ y una $sig.0.000<0.05$ entre la gestión de protocolos y la dimensión capacidad de respuesta, reforzando el aumento de la satisfacción por la atención en un tiempo menor de espera, atención médica oportuna, diagnóstico efectivo y buen trato en su chequeo dentro del nosocomio de estudio.

Tabla 4

Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión seguridad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022

Gestión de protocolos de bioseguridad	Seguridad						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	12	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	12	6.8%
Regular	3	1.7%	44	25.0%	1	0.6%	48	27.3%
Bueno	0	0.0%	56	31.8%	60	34.1%	116	65.9%
Total	15	8.5%	100	56.8%	61	34.7%	176	100.0%

Nota: Elaboración propia de la base de datos.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0.859	0.000

En la tabla 4, respecto a la dimensión seguridad brindada en el servicio de tomografía el 34.7% se siente satisfecho, un 56.8% se considera poco satisfecho y el 8.5% se considera insatisfecho. En relación a la percepción de la gestión de los protocolos de bioseguridad el 27.3% lo considera regular, el 65.9% expresa que es bueno y un 6.8% indica que es deficiente.

Así mismo los resultados muestran que existe una correlación fuerte, muy significativa y directa $Rho=0.859$ y $sig.0.000<0.05$ entre gestión de protocolos y la dimensión seguridad; enfatizando esta dimensión para el logro de la satisfacción, mediante protección de salud, recomendaciones médicas y acompañamiento como orientadores para que puedan desplazarse dentro del hospital con tranquilidad y tecnovigilancia.

Tabla 5

Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión empatía de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022.

Gestión de protocolos de bioseguridad	Empatía						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	12	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	12	6.8%
Regular	9	5.1%	30	17.0%	9	5.1%	48	27.3%
Bueno	0	0,0%	56	31.8%	60	34.1%	116	65.9%
Total	21	11.9%	86	48.9%	69	39.2%	176	100.0%

Nota: Elaboración propia de la base de datos.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0.854	0.000

En la tabla 5, los encuestados satisfechos en relación a la dimensión empatía representan el 39.2%, el 48.9% expresan sentirse poco satisfechos y los insatisfechos alcanzan el 11.9%. En cuanto a la gestión de protocolos es bueno para el 65.9%, como regular 27.3% y deficiente en 6.8%.

El coeficiente indica correlación altamente significativa y directa, $Rho=0.854$ y $sig.0.000<0.05$ entre gestión de protocolos y la dimensión empatía, por el trato cálido y de respeto en razón a sus condiciones de salud e influye en el logro de la satisfacción.

Tabla 6

Relación entre la gestión de protocolos de bioseguridad y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022

Gestión de protocolos de bioseguridad	Aspectos tangibles						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	12	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	12	6.8%
Regular	5	2.8%	35	19.9%	8	4.5%	48	27.3%
Bueno	0	0,0%	56	31.8%	60	34.1%	116	65.9%
Total	17	9.7%	91	51.7%	68	38.6%	176	100,0%

Nota: Elaboración propia de la base de datos.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0.846	0.000

En la tabla 6, respecto a la dimensión aspectos tangible, el 36.9% aprecian sentirse satisfechos, el 51.7% poco satisfechos, y solo el 10.8% de insatisfechos. Así mismo en la gestión de los protocolos de bioseguridad se percibe como bueno para el 65.9%, regular el 27.3% y 6.8% indica ser deficiente.

La estadística manifiesta una correlación positiva significativa alta $Rho=0.846$ y $sig.0.000<0.05$, entre gestión de protocolos relación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable; lo cual refuerza la influencia de esta dimensión sobre la satisfacción, debido al uso apropiado y conocimiento de la infraestructura, servicios, bienes, inversiones, maquinarias y equipamiento. aceptando la hipótesis opcional de

V. DISCUSIÓN

La salud es el bienestar integral de todo organismo, al presentar un funcionamiento óptimo de sí; por ello es imprescindible cuidarnos y la actual pandemia nos ha obligado a saciar las necesidades en ese aspecto. La presente investigación permite realizar la discusión sobre la base de los objetivos. Al realizar un análisis introspectivo de los resultados arrojan en un 65.9% y ($p < 0.05$; $Rho = 0.859$); la existencia de una buena gestión protocolar de bioseguridad dentro del servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo, respecto al cumplimiento del uso de las normas sanitarias por los trabajadores y en la exigencia de las misma para con sus pacientes atendidos.

Esto coincide con los resultados en el aspecto protocolar de Reinoso (2021) al establecer que la gestión administrativa respecto a las medidas de bioseguridad presenta un grado de fiabilidad de 0,858 y 0,835 respectivamente y de correlación significativa alta ($p < 0.05$ $Rho = 0.746$); deduciendo que una gestión hospitalaria ayudará a incrementar el uso de las recomendaciones de bioseguridad en los usuarios. Por el contrario, Espín (2020) sostiene que la aplicación de las medidas de bioseguridad percibido por los usuarios es deficiente (60%) en relación a la atención de calidad y de correlación media ($p < 0.05$; $Rho = 0.460$); deduciendo que el nivel de calidad de atención es proporcional a la aplicabilidad de las medidas de bioseguridad.

Respecto a satisfacción, en la investigación realizada el 52.8% manifiestan estar satisfechos de forma regular como resultado prevalente y se correlaciona ($p < 0.01$; $Rho = 0.859$) con medidas bioseguras. El trabajo de Quiñonez (2020) presenta similitud de resultados, al procesar los datos se determina que la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios se relaciona estadísticamente; el 57.5% expresan satisfacción, confiabilidad 0,072 y positiva significativa regular ($p < 0,050$; $Rho = 0.4$) con la calidad de atención. Deduciendo que una atención percibida por los usuarios se determina si es buena o mala.

Por su lado Castellón (2019), desde la percepción del usuario, relaciona las expectativas y perspectivas con la calidad de atención, al ser aplicado la escala de percepción se observa un porcentaje mayor en empatía

89,49% y capacidad de respuesta 74,24%, siendo el menor. Concluyendo que el servicio recibido fue satisfactorio $p < 0.05$. A su vez, Martínez (2016) al evaluar satisfacción de los usuarios y aceptación con accesibilidad y efectividad del servicio prestado. Concluye que el 71% se encontraron satisfechos, 13% regular y solo el 1% insatisfecho, por lo tanto, la percepción de los pacientes juega un rol importante en la medición de cualquier aspecto.

La variable satisfacción de los usuarios de acuerdo a las dimensiones del trabajo investigativo reciente, respecto a los resultados obtenidos de los 176 encuestados manifiestan; mayor predominancia de puntuación regular de coincidencia en fiabilidad (52.3%) y capacidad de respuesta (52.3%), respecto a seguridad (56.8%), aspectos tangibles (51.7%) y empatía (48.9%). Concluyendo que, los usuarios atendidos en un promedio de 52.4% manifiestan regular satisfacción a pesar de pensar que la entidad de estudio maneja un nivel bueno de gestión protocolar sanitaria (64.1%), esto se debe al descontrol masivo de nuevas medidas de bioseguridad que se estaba manejando a inicios del 2022 siendo evaluados para evitar estrés en los pacientes que se vienen atendiendo.

Los resultados descritos anterior al ser confrontados con los obtenidos por Mori (2020) donde de un total de 52 encuestados, la información recogida manifiesta regular satisfacción (56.8%) así como en sus dimensiones: en fiabilidad (9.62%), en capacidad de respuesta (30.77%), en seguridad (7.69%), en empatía (11.54%) y en aspectos tangibles registra 34.62% al relacionar con atención de calidad. Se puede deducir que la percepción de los usuarios al ser atendidos en entidades médicas es un indicador demandante al medir la calidad de su servicio. Ambos estudios miden la variable satisfacción, similitud en valor porcentual, misma metodología y región de estudio, pero difiere en la entidad de estudio, tamaño de población y muestra.

El objeto principal establece relacionar cómo la gestión protocolar sanitaria satisface a los pacientes que se van atendiendo en el hospital de estudio. Según los resultados de análisis estadístico ($p < 0.05$; $Rho = 0.859$) confirma una significancia alta y directa entre ambas, deduciendo que a mejor gestión de bioseguridad mejorará la opinión del usuario dentro del servicio que

se ofrece. Este resultado se compara con Ponce (2020), que confirma que el 28.3% se encuentran insatisfechos con la administración protocolar de bioseguridad en un hospital de Lima, cuyo valor ($p < 0.05$; $Rho = 0.448$) de significancia regular y directa de relación. Esto nos indica que la perspectiva de los usuarios es un indicador fuerte de evaluación. Ambas investigaciones guardan similitud en las variables de estudios, tipo de metodología y método, pero difiere en tamaño de muestra, lugar de estudio y valor de confiabilidad como de correlación.

En la misma línea Escobedo (2021) determina que la práctica de bioseguridad se relaciona $Rho = 0.238$ con la calidad del cuidado de atención, concluyendo que, desde la perspectiva de los usuarios, ellos perciben que un mejor cuidado de atención aumenta su calidad con el manejo pertinente de las normas sanitarias. También, García (2021) da importancia en cómo los acuerdos sanitarios se relacionan con las prestaciones de servicios de calidad en significancia positiva alta ($Rho = 0.838$), deduciendo que un buen servicio prestado se debe al manejo adecuado de las normas de bioseguridad. Finalmente, Alanya y Briseño (2018) indica que la satisfacción está ligada ($Rho = 0.957$) a calidad de atención en significancia alta, concluye que al recibir un mejor trato de atención la percepción de los pacientes será positiva.

Con respecto a la tabla 2, en relación a fiabilidad como dimensión de satisfacción percibida por los pacientes; los datos obtenidos ($p < 0.05$; $Rho = 0.861$) evidencian que se relacionan de forma directa, positiva y altamente significativa con gestión protocolar de bioseguridad. En similitud a Mori (2020), concluyó luego de contrastar las hipótesis que hay una correlación positiva entre fiabilidad ($p < 0.05$; $Rho = 0.634$) con calidad de atención. Evidencia que una forma de medir la atención médica se mide por la opinión de sus pacientes.

En consideración, los resultados de Canzio (2019) se relaciona positiva y satisfactoriamente lo percibido por el usuario externo ($p < 0.05$; $Rho = 0.799$), con calidad de servicio; concluyendo que cuando se genere un aumento en la calidad aumentará la satisfacción percibida. Por el contrario, Ponce (2020) concluye la correlación significativa baja de la fiabilidad del usuario con los protocolos de bioseguridad, según resultados ($p = 0,021 < 0.05$;

Rho=0.298) evidencia que la buena gestión favorece las expectativas de los pacientes. Finalmente, se concluye que la fiabilidad practicada por el personal hospitalario en una entidad de salud mide el grado de satisfacción percibida por los pacientes.

Respecto a la tabla 3, en relación a capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción percibida por los usuarios; la información obtenida ($p < 0.01$; Rho=0.858) evidencian que se relaciona de manera directa y altamente significativa con la gestión protocolar biosanitaria. Para Mori (2020), los resultados arrojados ($p < 0.05$; Rho=0.314) establece que satisfacción como variable se correlaciona de forma positiva media con capacidad de respuesta.

Del mismo modo, Ponce (2020) según resultados obtenidos ($p < 0.05$; Rho=0.432) demuestra relación significativa positiva moderada de la capacidad de respuesta con la gestión protocolar de bioseguridad. Con su aportación Canzio (2019), deduce de sus resultados ($p < 0.05 = 0.000$) que la capacidad de respuesta percibida por los usuarios se satisface significativamente al recibir un servicio de calidad. Finalmente, se concluye que el nivel de satisfacción por parte de los pacientes atendidos se debe a una inmediata respuesta de parte del personal médico.

Respecto a la tabla 4, en relación a seguridad como dimensión de satisfacción percibida por los pacientes; los datos de los cálculos ($p < 0.05$; Rho=0.859) establece que la dimensión seguridad guarda una estrecha correlación de forma directa, positiva y altamente significativa con la diligencia protocolar de bioseguridad. Según Mori (2020), la asociación existente entre satisfacción del usuario y seguridad, muestra Rho=0.634 una significativa alta, confirmando que, según la perspectiva de los usuarios atendidos, la seguridad médica juega un rol primordial en su satisfacción.

Para Ponce (2020) se toma en cuenta que, en base a los resultados ($p = 0,003 < 0.05$; Rho=0.378) la satisfacción desde la dimensión seguridad es percibida por los usuarios al relacionar con la gestión protocolar sanitaria de manera directa y significativamente regular. Deduciendo que la seguridad en la

atención médica pediátrica favorece la satisfacción de los padres al ser encuestados. Por su lado, Canzio (2019), confirma ($p < 0.05 = 0.01$) que la satisfacción percibida por los usuarios en su dimensional seguridad guarda relación con la calidad de servicio. Finalmente, se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes se mide de acuerdo al grado de seguridad que se brinda dentro de un nosocomio.

Con respecto a la tabla 5, en relación a empatía como dimensión de satisfacción percibida por los pacientes; los resultados ($p < 0.01$; $Rho = 0.854$) muestran que la dimensional empatía se correlaciona significativa alta con la diligencia protocolar de bioseguridad. Se toma como respaldo a Mori (2020), que con el valor de correlación obtenido $p < 0.05$; $Rho = 0.574$ demuestra la asociación que hay entre la empatía con la variable satisfacción. Deduciendo, que la empatía que demuestran los trabajadores dentro del centro de salud es percibida por los usuarios como parte fundamental de su satisfacción.

En base al apoyo de Ponce (2020), mediante su trabajo realizado comprueba que con el valor ($p < 0.05$; $Rho = 0.456$) obtenido, la gestión protocolar sanitaria se relaciona significativamente con la dimensional empatía. Por lo tanto, considera que una atención empática servicial por los profesionales de la salud favorece que los padres de los niños atendidos estén satisfechos. A su vez, el respaldo de Canzio (2019), demuestra que la empatía como dimensional de la satisfacción desde la perspectiva de los pacientes ($p < 0.05$; $Rho = 0.034$) guarda correlación de significancia con el servicio de calidad. En fin, se concluye que un servicio médico que prima la empatía aumenta la satisfacción que perciben los pacientes.

Respecto a la tabla 6, en relación a aspectos tangibles como dimensional de satisfacción desde la perspectiva del paciente; los resultados ($p < 0.01$; $Rho = 0.846$) muestran que aspectos tangibles se correlaciona significativa alta con la diligencia protocolar sanitaria. Al comparar con los resultados obtenidos por Mori (2020), ($p < 0.05$; $Rho = 0.539$) marca una correlacional significativa alta entre los elementos tangibles son percibidos con la satisfacción del usuario. Por su lado Ponce (2020), mediante sus resultados hallados ($p < 0.05$; $Rho = 0.517$) concluye que los aspectos tangibles percibidos

significativamente se correlacionan con la gestión protocolar de bioseguridad. Por lo tanto, una gestión idónea en infraestructura hospitalaria y administrativa de demanda satisface la atención de sus pacientes. También, se cuenta con el respaldo de Canzio (2019), afirma que los elementos tangibles en una entidad médica favorecen al brindar un servicio de calidad, ambas variables guardan significatividad ($p < 0.05 = 0.000$). Finalmente, se concluye que la gestión de infraestructura y equipamiento existentes y los solicitados en una entidad de salud facilita una mejor atención percibida por los pacientes al medir su nivel de satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** De los resultados se estableció que existe una relación directa y significativa entre gestión de protocolos y satisfacción percibida usuarios atendidos en un servicio de tomografía de Essalud-Trujillo, mediante la obtención de una correlación $Rho=0.859$ y una significancia $p<0.05$.
- 2.** Se determinó que la gestión de protocolos se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad desde la perspectiva del usuario, con un coeficiente de correlación $Rho=0.861$ y $sig.0.000<0.05$.
- 3.** Se determinó la gestión de protocolos y la dimensión capacidad de respuesta presenta relación de mucha significancia, con un $Rho=0.858$ muy fuerte y positivo de y $sig.0.000<0.05$.
- 4.** Se estableció que la gestión de los protocolos y la dimensión seguridad se relacionan de manera directa y altamente significativa, con un valor $Rho=0.859$ y $sig.0.000<0.05$.
- 5.** Se determinó la relación entre gestión de protocolos y la dimensión empatía, con un valor Rho Spearman de 0.854 y $p<0.05$ demostrando correlación directa y significancia muy alta.
- 6.** Se concluye que la dimensión aspectos tangibles se relaciona de manera directa y de significancia alta con la variable gestión de protocolos, obteniendo un $Rho=0.846$ y significancia $p<0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gerentes institucionales considerar dentro del plan operativo anual estrategias de mejora de gestión de protocolos bioseguros, brindar constante capacitación y supervisión a su personal involucrado a fin de reforzar las acciones de bioseguridad y mejorar los estándares de aceptación por parte de los usuarios.
2. Se sugiere brindar charlas de desarrollo de habilidades blandas a fin de mejorar la relación personal sanitario-paciente y generar conciencia en la práctica de la normativa vigente de parte del personal y usuarios.
3. Es recomendable la supervisión y control continuo de las señalizaciones y espacios ocupados por los usuarios, establecer planes estratégicos y alianzas interinstitucionales para la mejora en la infraestructura, mantenimientos preventivos de equipos médicos, disposición de utilitarios para el personal en pro de la protección y cuidado de la salud de los usuarios y acompañantes.

REFERENCIAS

- Alanya, R. y Briceño, M. (2018). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital Domingo Olavegoya Jauja 2017*. Recuperado en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3123>
- Alvarado et al. (2020). Estrategia nacional peruana contra la propagación de la pandemia del coronavirus (COVID-19). *Revista limeña, Cátedra Villarreal*, 8 (1). Disponible en: <https://doi.org/10.24039/cv202081767>
- Arias, G. (2020). Guía para la elaboración de tesis. Biblioteca Nacional del Perú N°2020-05577. Libro electrónico disponible en : www.agogocursos.com
- Ardila, M. y Muñoz, I. (2018). Bio-security with emphasis in biological polluting agents in health workers. *Ciência & Saúde Coletiva*, 14(6), 2135-2141.de: https://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232009000600020
- Beeckman, D. y Rüdelsheim, P. (2020). Biosafety and Biosecurity in Containment: A Regulatory Overview. *Front Bioeng Biotechnol*. Jun 30; 8:650. Available from: [pmc/articles/PMC7348994/?report=abstract](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/348994/)
- Bertocchi, S. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horiz Méd Lima*; 17(4):53-7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>.
- Brand, I. y Fontana, T. (2018). Biossegurança na perspectiva da equipe de enfermagem de Unidades de Tratamento Intensivo. *Rev. Bras Enferm*, 67(1), 78-84. Recuperado en: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0034-71672014000100078>.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencias de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.

- Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua*. Tesis post grado. Nicaragua.
- Carotti et al. (2020). Chest CT features of coronavirus disease 2019 (COVID-19) pneumonia: *key points for radiologists*. Vol. 125, *Radiologia Medica*. Springer; p. 636–46. Available from:
<http://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32500509/>.
- Chu et al. (2018). Job satisfaction of hospital nurses an empirical test of a causal model in Taiwan. *Int Nurs Rev*. 50:176-82.
- Coelho, E. (2020). COVID-19, a relação direta entre o capital, solidariedade e as vidas. *Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences*. 2(3): 01-04. Disponible en:
<https://bjih.emnuvens.com.br/bjih/article/view/33>
- De los Ángeles, R. (2018). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua 2017- Nicaragua*. (Tesis de maestría). Disponible en:
<http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos (2020). Informe Belmont: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación, última edición USA, 2020. Disponible en:
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>.
- Díaz, A. y Vivas, M. (2016). *Riesgo biológico y prácticas de bioseguridad en docencia*. Revista de la Facultad Nacional Salud Pública Colombiana;34(1):62-9. Disponible en:
<https://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- Díaz-Castrillón et al. (2020). Perception of the COVID-19 pandemic in the departments of surgery in Colombia. *Rev Colomb Cir*. 2020;35:290-301/Especial COVID-19. <https://doi.org/10.30944/20117582.655>
- Escobedo S. (2021). *Prácticas de bioseguridad y calidad del cuidado de atención en usuarios del C.S Jorge Chávez, Madre de Dios, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-Lima.

- Espín A. (2020). Analysis of biosecurity in the face of the covid-19 pandemic and the psychological impact on nursing professionals. *Pol. Con. (Edición núm. 53)*, 5 (12), diciembre 2020, pp. 29-38. [2029-11095-2-PB.pdf](#).
- Espín J. (2020). *Medidas de bioseguridad y calidad de atención percibidas por usuarios externos de medicina nuclear en un instituto oncológico ecuatoriano, 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-Piura.
- Flores, Soto y De la cruz (2021). Regional distribution of mortality by covid-19 in Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 21(2). Lima-Perú. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3721>.
- García, L. (2021). *Protocolo de bioseguridad y calidad de las prestaciones de salud durante el COVID-19 en el Consultorio Dental ISADENT, Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-Lambayeque.
- González, Cruz y Zambrano, L. (2020). Quality in the dental attention from the perspective of user satisfaction. *Rev Mex Med Forense Cienc Salud*. 4(1):76. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl>.
- Govín et. al. (2015). Bioseguridad y precauciones universales. San Nicolás. Cuba: Policlínico Universitario Emilia de Córdova. Línea investigativa.
- Hernández, Fernández y Baptista, M. (2016). Metodología de la investigación. 5ta edición. México DF: McGraw-Hill.
- Hou et al. (2020). Personnel protection strategy for healthcare workers in Wuhan during the COVID-19 epidemic. *Precis Clin Med*. Sep 19;3(3):169–74. Available from: <https://academic.oup.com/pcm/article/3/3/169/5873824>
- Huerta, E. (2015). “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza- Lima”.
- Hurtado, D. (2016). *Manejo de las normas de bioseguridad en el personal que labora en el Hospital Civil De Borbon*. Pontificia Universidad católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/657>

- Kaushal, K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management.
- Khotari, C. (2015). Research Methodology, methods & Techniques 2da ed. New Delhi, USA. Recuperado de:
<https://www.modares.ac.ir/uploads/Agr.Oth.Lib.17.pdf>.
- Lang et al. (2021). Attitudes, behaviours and barriers to public health measures for COVID-19: a survey to inform public health messaging; Canadá:
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10790-0>
- Lee, Kang y You, M. (2021); Knowledge, attitudes, and practices (KAP) toward COVID-19: a cross-sectional study in South Korea:
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10285-y>
- Ley N°27658. Ley de Modernización de la Gestión de l Estado. Disponible en:
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucion/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf, enero 2022.
- Ley N°31365. Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2022. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/27512-ley-n-31365/file>, diciembre 2021.
- Madrid, M. (2020). *Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de los odontólogos de una Red de Salud MINSA de Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. Acta Médica Perú; 37(1):8-10. Disponible en:
https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172859172020000100008&scrypt=sci_arttext.
- Márquez, A. (2015). *Empatía y satisfacción de la "Relación médico-paciente" en la UMF No. 66 de Xalapa, Veracruz* (Tesis de Especialidad en Medicina Familiar). Instituto Mexica del Seguro Social. Veracruz; México.
- Martínez, A. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo-Colombia.
- Maude et al. (2021). Improving Knowledge, attitudes and practice to prevent

- COVID-19 transmission in healthcare workwes andthe public in Thailand:
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10768-y>
- Mazon, V. (2020). Biosafety in the public health system, protection of patients and collaborators. *Rev. Publicando*. 7(25):39-48. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=19362A6C80B341F88D>
- Medina, P. (2018). Comunicar y curar: un desafío para pacientes y profesionales sanitarios. España: OUC. *Revista de comunicación y salud, segunda edición*. Disponible en: <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/117>
- Ministerio de Salud (MINSA, 2015). Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencias SERVQUAL. Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital María Auxiliadora. Lima.
- Ministerio de Salud, Norma Técnica de Salud para la Prevención y Control de la COVID-19 en el Perú, aprobado por la Resolución Ministerial N°1218-2021/MINSA, noviembre 2021, disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362636/Norma%20TC3%A9cnica%20de%20Salud%20N%C2%BA%20178-MINSA-DGIESP-2021.pdf>
- Morán, J. (2019). La deficiente atención en salud en el área rural. *IDEELE Revista del Instituto de Defensa Legal N°286, 50*. Perú.
- Mori, J. (2020). *Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-La Libertad.
- Naidu, A. (2019). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366-81.
- Orbegoso, J. y Uribe, A. (2018). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Investigación educacional sobre enfermería. Colombia: *Rev. Medellín*, 27(2), pp. 218-225. ISSN 0120-5307. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000200007.

- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Uso racional del equipo de protección personal frente a la COVID-19 y aspectos que considerar en situaciones de escasez graves. Recuperado de:
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331810/WHO-2019-nCoV-IPC_PPE_use-2020.3-spa.pdf.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020). V Foro Intersectorial Regional para la Salud, dirige la atención hacia la importancia de la salud mental para las poblaciones. Obtenido de:
<https://www.paho.org/es/noticias/28-4-2022-v-foro-intersectorial-regional-para-salud>
- Ortiz, B. (2015). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla- colombia: Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>.
- Pérez et al. (2018). La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. Revista Cubana de salud pública, Vol.3.
- Ponce, S. (2020). *Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción del usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-Lima.
- Quiñonez, S. (2020). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en medicina general del Centro de Salud Jesús María, Ecuador*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-Lima.](#)
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas*. (Tesis en Línea). Disponible en:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez>
- Ramírez, N. y Pimentel, R. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev. Med. Dominic.72(3): 127-30.

- Reátegui, L. (2018). Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Reinoso G. (2021). *Gestión administrativa y medidas de bioseguridad percibidas por usuarios internos del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo-Lima.
- Roman C. y Quintela M. (2020). COVID-19: biosafety actions for dental care during a pandemic. Res Soc Dev. 9(7). Disponible en: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4426>.
- Salvatierra et al. (2021). Biosecurity in the Covid-19 pandemic: Qualitative study on nursing practice in Ecuador 2020. Original article. Enero-Marzo 2021, Vol. LXI (1):47-53. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf>
- Sandoval, J. (2019). Bioseguridad. revista de la Asociación Mexicana de bioseguridad. Disponible en: revistamexicana@amexbio.org.
- Scotti, J. (2017). Links among high-performance work environment, service quality, and customer satisfaction: An extension to the healthcare Sector/practitioner application. Chicago: Journal of Healthcare Management, 52(2), 109-24; discussion 124-5. Obtenido de: <https://search.proquest.com/docview/206735364?accountid=4384>
- Soleimanpour et al. (2018). Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. Int J Emerg Med. 4(2):1-7.
- Tamayo, M. (2015). El proceso de investigación científica. Editorial LIMUSA S.A. 2da edición. Balderas, México.
- Tsuchida, M., Bandres, M. y Guevara, X. (2015). Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. *Rev. Med. Hered.* 14(4): 175-80
- Tzeng, M. (2019). The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit an empirical investigation in Taiwan. Int J Nurs Stud. 9:867-78.

- Trezena et al. (2020). Práticas em biossegurança frente aos acidentes ocupacionais entre profissionais da odontologia. *Arq Odontol.*1-8. Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1087990>.
- Trilla, A. (2020). “One World, One Health: The Novel Coronavirus COVID-19 Epidemic”. *Med Clinic.* 154(5):175–77.
- Valdés, D. (2021). Biosafety in the current context. *Diagnostics Biochem Canada Inc. London, Ontario, Rev. Canadá.* 58-92.
- Vásconez, N. y Molina, S. (2015). “Manual de Normas de bioseguridad para la Red de Servicios de Salud del Ecuador”. Ediciones MSP del Ecuador.
- Vera D. y Castellanos E. (2017). *Effectiveness of Guide of Good Practical in the hospital bioseguridad. Revista cubana de enfermería, 33 (1).* Págs. 37. Cuba.
- Vizcaíno et al. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco-México. *Rev. Horizonte Sanitario, 18(1).* Disponible en:
<http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103/pdf>
- Wang et al. (2020). Association of personal protective equipment use with successful protection against COVID-19. *Rev. pág. 04.24.20070169.* Available from: <https://doi.org/10.1101/2020.04.24.20070169>
- Venegas et al. (2020). “Aplicación y conocimientos sobre medidas de bioseguridad por el personal de Enfermería en centro Quirúrgico” – México. (Tesis de investigación). Universidad de Guayaquil.
- Vizcaíno et al. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco 2017 México. *Rev. Horizonte Sanitario, 18(1).* Disponible en:
<http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103/pdf>

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES DE ESCALA DE MEDICION
Gestión de Protocolo de bioseguridad	Normas que deben cumplir el personal que trabaja en áreas de la salud y los usuarios para prevenir el contagio de enfermedades causadas por entes biológicos. (Minsa, 2015).	Refiere a la percepción que tienen los usuarios de las medidas de control y prevención de enfermedades sanitarias implementadas en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.	Gestión de información	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las medidas de bioseguridad • Conocimiento del lavado de manos • Conocimiento del distanciamiento social • Conocimiento de medidas en pacientes • Conocimiento de protocolos de bioseguridad 	1,2,3,4,5	Ordinal Bueno (61-80) Regular (41-60) Deficiente (20-40)
			Distanciamiento social	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización servicio • Control de los usuarios • Control de los profesionales • Control de los baños • Ingreso al servicio 	6,7,8,9,10	
			Uso de barreras (EPP)	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de EPP profesionales • Uso de EPP de los usuarios • Uso de desinfectantes • Uso de antisépticos • Señalización en dispensadores 	11,12,13,14,15	
			Gestión de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de contenedores • Clasificación de residuos • Información • Residuos de los pacientes • Servicios higiénicos 	16,17,18,19,20	
Satisfacción del usuario atendido en el servicio de tomografía	La satisfacción obedece a un marco subjetivo, debido a su esencia, forma de medición y valoración de satisfacción o no, se requiere que exista previamente un acto que determine una apreciación de acuerdo a su experiencia. (Minsa, 2015)	Es la percepción de los usuarios en relación a los protocolos de bioseguridad que se implementan en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2021.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de su condición para el examen • Personal capacitado • Medicamentos para el examen • Estilo de comunicación del profesional 	1,2,3,4,5	Ordinal Satisfecho (111-154) Poco satisfecho (67-110) Insatisfecho (22-66)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención del personal • Procesamiento de exámenes tomográficos • Atención en módulo de ingreso 	6,7,8,9	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Información profesional • Respeto de la privacidad • Realización del estudio 	10,11,12,13	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Interés por el problema 	14,15,16,17,18	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Ambientes limpios 	19,20,21,22	

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

Gestión de Protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022

CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Espinoza 2010, adaptado por Ponce (2020), acorde a la Norma técnica Minsa-2020, modificado para la presente tesis

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de preguntas que representan algunas acciones que desarrolla el hospital para dar a conocer los protocolos de bioseguridad de UD. Como usuario del servicio de Tomografía del HACVP - EsSalud debe conocer cada vez que uso el servicio. Lea atentamente cada una

de las preguntas y responda asertivamente según Ud. Considere de acuerdo a la escala:

(4) Muy de acuerdo

(3) De acuerdo

(2) En desacuerdo

(1) Muy en desacuerdo

	N°	DIMENSIONES / Preguntas	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Variable 1: Gestión de protocolos de bioseguridad		DIMENSION 1: Gestión de información					
	1	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de cómo actuar durante su estancia en el servicio?					
	2	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del lavado de manos?					
	3	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del distanciamiento social?					
	4	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía para la interacción en esta pandemia?					
	5	¿Conoce los protocolos de bioseguridad que se implementa en el servicio de Tomografía por esta pandemia por COVID – 19?					
			DIMENSION 2: Distanciamiento social				
	6	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización clara y visible para mantener el distanciamiento social?					
	7	¿El servicio de Tomografía tiene personal que controla permanentemente el respeto del distanciamiento social de los usuarios?					
	8	¿El hospital tiene un control al distanciamiento social de los profesionales administrativos y de salud (médicos, tecnólogos, enfermeros, técnicos, secretarías, etc.)?					
	9	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización visible y clara para mantener el distanciamiento social en los baños del servicio?					
	10	¿El ingreso al servicio de Tomografía se desarrolla respetando el distanciamiento social?					
		DIMENSION 3: Uso de barreras					
11	¿El personal del servicio de Tomografía usa los elementos de protección personal (gorro, mandil, guantes) para prevenir enfermedades?						
12	¿Los usuarios del servicio de Tomografía, pacientes, usan mascarilla y careta facial obligatoriamente?						

13	¿El personal de mantenimiento desinfecta frecuentemente los pasadizos, baños, silla, etc.?				
14	¿Los usuarios del servicio de Tomografía tienen a su disposición alcohol para desinfección de manos?				
15	¿Los dispensadores de residuos biológicos del servicio de Tomografía tienen barreras de protección adecuadas?				
DIMENSION 4: Gestión de Residuos sólidos					
16	¿Existe en el servicio de Tomografía suficientes contenedores para depositar residuos?				
17	¿Existe en el servicio de Tomografía diferentes tipos contenedores para los tipos de residuos?				
18	¿Obtuvo información en el servicio de Tomografía oral o escrita para eliminar los residuos sólidos dentro del servicio?				
19	¿En el servicio de Tomografía existe contenedores especiales para eliminar los residuos biológicos y químicos (botellas de agua, catéter de vía EV, frascos de contraste y medicamentos, guantes) de los pacientes?				
20	¿Los servicios higiénicos del servicio de Tomografía disponen de contenedores limpios y desinfectados?				

CATEGORIZACION DE LA VARIABLE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

CATEGORIAS	VARIABLE	DIMENSIONES			
	Gestión de protocolos de bioseguridad	Gestión de información	Distanciamiento social	Uso de barreras	Gestión de residuos sólidos
Bueno	61 - 80	16 - 20	16 – 20	16 - 20	16 – 20
Regular	41 - 60	11 - 15	11 – 15	11 - 15	11 – 15
Deficiente	20 - 40	5 - 10	5 – 10	5 - 10	5 – 10

ANEXO 3.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

GESTIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE TOMOGRAFÍA, ESSALUD-TRUJILLO, 2022

Cuestionario SERVQUAL para evaluar la satisfacción desde la percepción del usuario

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), modificado por MINSA (2011), y modificado para la presente tesis

INSTRUCCIONES

Lea correctamente y luego califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Tomografía, utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

	N°	DIMENSIONES / Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
			Variable 2: Satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía						
		DIMENSION 1: Fiabilidad							
	1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio de Tomografía, sin diferencia alguna por su condición socioeconómica?							
	2	¿Usted fue atendido considerando limitaciones en su estado de salud?							
	3	¿su atención en el servicio de tomografía estuvo a cargo de profesional capacitado?							
	4	¿El profesional que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar para explicar el procedimiento del examen de tomografía?							
	5	¿El servicio contó con todos los materiales e insumos necesarios para su tomografía?							
		DIMENSION 2: Capacidad De Respuesta							
	6	¿La atención en módulo de admisión del servicio fue relativamente rápida?							
	7	¿La atención y orientación por parte del profesional del servicio de tomografía en general fue rápida?							
	8	¿La atención para realizarle la tomografía fue relativamente rápida?							
	9	¿La atención, en caso haya presentado algún inconveniente en el servicio fue resuelto inmediatamente?							
		DIMENSION 3: Seguridad							
	10	¿El profesional que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su estudio a realizarse?							
	11	¿Durante su atención en el servicio de tomografía se respetó su privacidad?							
	12	¿El profesional que le atendió le realizó una adecuada orientación antes, durante y después del examen de Tomografía?							
	13	¿El examen de tomografía por el cual usted fue atendido se ha realizado satisfactoriamente?							
		DIMENSION 4: Empatía							

14	¿El personal de admisión del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de salud del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	¿El personal del servicio de Tomografía le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
17	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el/los exámenes de tomografía que le realizaron, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre recomendaciones a tener en cuenta después del examen?								
	DIMENSION 5: Aspectos tangibles								
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Tomografías le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El servicio de Tomografía contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	¿El servicio de Tomografía contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿Los ambientes y baños del servicio de Tomografía estuvieron implementados, limpios y cómodos?								

CATEGORIZACION DE LA MEDICION DE LA VARIABLE: SATISFACCION DESDE LA PERCEPCION DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE TOMOGRAFIA

CATEGORIAS	VARIABLE	DIMENSIONES				
	Satisfacción percibida por el usuario	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
Satisfecho	111 - 154	26 - 35	21 - 28	21 - 28	26 - 35	21 - 28
Poco satisfecho	67 - 110	16 - 25	13 - 20	13 - 20	16 - 25	13 - 20
Insatisfecho	22 - 66	5 - 15	4 - 12	4 - 12	5 - 15	4 - 12

ANEXO 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se obtiene la muestra aplicando la formula en el programa Excel, de acuerdo a la población obtenida de las citas a pacientes de consulta externa generadas en el sistema hospitalario. Obteniendo una muestra representativa de 176 usuarios a encuestar.

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA POBLACIONES FINITAS

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando:

Z= 1.96
N= 324
P= 0.5
Q= 0.5
E= 0.05

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2} = \boxed{176.01}$$

Z: Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza al 95%.

N: Tamaño de la población.

Q: Desviación estándar de la población.

E: Limite aceptable del error muestral.

ANEXO 5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

5.1 POR LOS 5 JUECES EXPERTOS

EXPERTO 1.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

N°	DIMENSIONES / ítems	Objetividad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Gestión de información										
1	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de cómo actuar durante su estancia en el servicio?	x		x		x		x		
2	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del lavado de manos?	x		x		x		x		
3	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del distanciamiento social?	x		x		x		x		
4	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía para la interacción en esta pandemia?	x		x		x		x		
5	¿Conoce los protocolos de bioseguridad que se implementa en el servicio de Tomografía por esta pandemia por COVID – 19?	x		x		x		x		
DIMENSION 2: Distanciamiento social										
6	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización clara y visible para mantener el distanciamiento social?	x		x		x		x		
7	¿El servicio de Tomografía tiene personal que controla permanentemente el respeto del distanciamiento social de los usuarios?	x		x		x		x		
8	¿El hospital tiene un control al distanciamiento social de los profesionales administrativos y de salud (médicos, tecnólogos, enfermeros, técnicos, secretarías, etc.)?	x		x		x		x		
9	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización visible y clara para mantener el distanciamiento social en los baños del servicio?	x		x		x		x		
10	¿El ingreso al servicio de Tomografía se desarrolla respetando el distanciamiento social?	x		x		x		x		
DIMENSION 3: Uso de barreras										
11	¿El personal del servicio de Tomografía usa los elementos de protección personal (gorro, mandil, guantes) para prevenir enfermedades?	x		x		x		x		
12	¿Los usuarios del servicio de Tomografía, pacientes, usan mascarilla y careta facial obligatoriamente?	x		x		x		x		
13	¿El personal de mantenimiento desinfecta frecuentemente los pasadizos, baños, silla, etc.?	x		x		x		x		
14	¿Los usuarios del servicio de Tomografía tienen a su disposición alcohol para desinfección de manos?	x		x		x		x		
15	¿Los dispensadores de residuos biológicos del servicio de Tomografía tienen barreras de protección adecuados?	x		x		x		x		
DIMENSION 4: Gestión de Residuos sólidos										
16	¿Existe en el servicio de Tomografía suficientes contenedores para depositar residuos?	x		x		x		x		
17	¿Existe en el servicio de Tomografía diferentes tipos contenedores para los tipos de residuos?	x		x		x		x		
18	¿Obtuvo información en el servicio de Tomografía oral o escrita para eliminar los residuos sólidos dentro del servicio?	x		x		x		x		
19	¿En el servicio de Tomografía existe contenedores especiales para eliminar los residuos biológicos y químicos (botellas de agua, catéter de vía EV, frascos de contraste y medicamentos, guantes) de los pacientes?	x		x		x		x		
20	¿Los servicios higiénicos del servicio de Tomografía disponen de contenedores limpios y desinfectados?	x		x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador DULIO OSEDA GAGO DNI: 20044737

Código Orcid: ...<https://orcid.org/0000-0002-3136-6094>...Especialidad del validador:
ESTADISTICO

Cajamarca-Chota, 13 de mayo del 2022.



EXPERTO 1.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Objetividad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Fiabilidad										
1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio de Tomografía, sin diferencia alguna por su condición socioeconómica?	X		X		X		X		
2	¿Usted fue atendido considerando limitaciones en su estado de salud?	X		X		X		X		
3	¿su atención en el servicio de tomografía estuvo a cargo de profesional capacitado?	X		X		X		X		
4	¿El profesional que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar para explicar el procedimiento del examen de tomografía?	X		X		X		X		
5	¿El servicio contó con todos los materiales e insumos necesarios para su tomografía?	X		X		X		X		
DIMENSION 2: Capacidad De Respuesta										
6	¿La atención en módulo de admisión del servicio fue relativamente rápida?	X		X		X		X		
7	¿La atención y orientación por parte del profesional del servicio de tomografía en general fue rápida?	X		X		X		X		
8	¿La atención para realizarle la tomografía fue relativamente rápida?	X		X		X		X		
9	¿La atención, en caso haya presentado algún inconveniente en el servicio fue resuelto inmediatamente?	X		X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad										
10	¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su estudio a realizarse?	X		X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de tomografía se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
12	¿El profesional que le atendió le realizó una adecuada orientación antes, durante y después del examen de Tomografía?	X		X		X		X		
13	¿El examen de tomografía por el cual usted fue atendido se ha realizado satisfactoriamente?	X		X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía										
14	¿El personal de admisión del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
15	¿El personal de salud del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
16	¿El personal del servicio de Tomografía le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el/los exámenes de tomografía que le realizaron, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre recomendaciones a tener en cuenta después del examen?	X		X		X		X		
DIMENSION 5: Aspectos tangibles										
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Tomografías le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
20	¿El servicio de Tomografía contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
21	¿El servicio de Tomografía contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X		
22	¿Los ambientes y baños del servicio de Tomografía estuvieron implementados, limpios y cómodos?	X		X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador DULIO OSEDA GAGO DNI: 20044737

Código Orcid: ...https://orcid.org/0000-0002-3136-6094... Especialidad del validador:
 _ESTADISTICO

Cajamarca-Chota, 13 de mayo del 2022.



Firma del validador

EXPERTO 2.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DESDE LA PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE TOMOGRAFIA

Variable Dependiente: Satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía	N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
		DIMENSION 1: Fiabilidad							
	1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio de Tomografía, sin diferencia alguna por su condición socioeconómica?	X		X		X		
	2	¿Usted fue atendido considerando limitaciones en su estado de salud?	X		X		X		
	3	¿su atención en el servicio de tomografía estuvo a cargo de profesional capacitado?	X		X		X		
	4	¿El profesional que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar para explicar el procedimiento del examen de tomografía?	X		X		X		
	5	¿El servicio contó con todos los materiales e insumos necesarios para su tomografía?	X		X		X		
		DIMENSION 2: Capacidad De Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	6	¿La atención en módulo de admisión del servicio fue relativamente rápida?	X		X		X		
	7	¿La atención y orientación por parte del profesional del servicio de tomografía en general fue rápida?	X		X		X		
	8	¿La atención para realizarle la tomografía fue relativamente rápida?	X		X		X		
	9	¿La atención, en caso haya presentado algún inconveniente en el servicio fue resuelto inmediatamente?	X		X		X		
		DIMENSION 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	10	¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su estudio a realizarse?	X		X		X		
	11	¿Durante su atención en el servicio de tomografía se respetó su privacidad?	X		X		X		
	12	¿El profesional que le atendió le realizó una adecuada orientación antes, durante y después del examen de Tomografía?	X		X		X		
	13	¿El examen de tomografía por el cual usted fue atendido se ha realizado satisfactoriamente?	X		X		X		
		DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	14	¿El personal de admisión del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
	15	¿El personal de salud del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
	16	¿El personal del servicio de Tomografía le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		
	17	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el/los exámenes de tomografía que le realizaron, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre recomendaciones a tener en cuenta después del examen?	X		X		X		
		DIMENSION 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
	19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Tomografías le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
	20	¿El servicio de Tomografía contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
	21	¿El servicio de Tomografía contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
	22	¿Los ambientes y baños del servicio de Tomografía estuvieron implementados, limpios y cómodos?	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador **Mg. Edgar Dante Lévano Avalos**

DNI: 21861699

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7550-0240>

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**

Trujillo, 14 de mayo del 2022


DIRECCION REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD CIVILCA MALA
Firma del Juez Validador
Mg. OBST. EDGAR DANTE LEVANO AVALOS
C.O.N. 21861699
OBSTETRIA ASISTENCIAL
CENTRO DE SALUD DE MALA

EXPERTO 2.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Gestión de información								
1	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de cómo actuar durante su estancia en el servicio?	X		X		X		
2	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del lavado de manos?	X		X		X		
3	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del distanciamiento social?	X		X		X		
4	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía para la interacción en esta pandemia?	X		X		X		
5	¿Conoce los protocolos de bioseguridad que se implementa en el servicio de Tomografía por esta pandemia por COVID – 19?	X		X		X		
DIMENSION 2: Distanciamiento social								
6	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización clara y visible para mantener el distanciamiento social?	X		X		X		
7	¿El servicio de Tomografía tiene personal que controla permanentemente el respeto del distanciamiento social de los usuarios?	X		X		X		
8	¿El hospital tiene un control al distanciamiento social de los profesionales administrativos y de salud (médicos, tecnólogos, enfermeros, técnicos, secretarías, etc.)?	X		X		X		
9	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización visible y clara para mantener el distanciamiento social en los baños del servicio?	X		X		X		
10	¿El ingreso al servicio de Tomografía se desarrolla respetando el distanciamiento social?	X		X		X		
DIMENSION 3: Uso de barreras								
11	¿El personal del servicio de Tomografía usa los elementos de protección personal (gorro, mandil, guantes) para prevenir enfermedades?	X		X		X		
12	¿Los usuarios del servicio de Tomografía, pacientes, usan mascarilla y careta facial obligatoriamente?	X		X		X		
13	¿El personal de mantenimiento desinfecta frecuentemente los pasadizos, baños, silla, etc.?	X		X		X		
14	¿Los usuarios del servicio de Tomografía tienen a su disposición alcohol para desinfección de manos?	X		X		X		
15	¿Los dispensadores de residuos biológicos del servicio de Tomografía tienen barreras de protección adecuadas?	X		X		X		
DIMENSION 4: Gestión de Residuos sólidos								
16	¿Existe en el servicio de Tomografía suficientes contenedores para depositar residuos?	X		X		X		
17	¿Existe en el servicio de Tomografía diferentes tipos contenedores para los tipos de residuos?	X		X		X		
18	¿Obtuvo información en el servicio de Tomografía oral o escrita para eliminar los residuos sólidos dentro del servicio?	X		X		X		
19	¿En el servicio de Tomografía existe contenedores especiales para eliminar los residuos biológicos y químicos (botellas de agua, catéter de vía EV, frascos de contraste y medicamentos, guantes) de los pacientes?	X		X		X		
20	¿Los servicios higiénicos del servicio de Tomografía disponen de contenedores limpios y desinfectados?	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Edgar Dante Lévano Avalos

DNI: 21861699

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7550-0240>

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Trujillo, 14 de mayo del 2022



 DIRECCION REGIONAL DE SALUD
 RED DE SALUD CHECA MALA
 EDGAR DANTE LEVANO AVALOS
 C.O.P. 21069
 OBSTETRA ASISTENCIAL
 CENTRO DE SALUD DE MALA

EXPERTO 3.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.


N°	DIMENSIONES / ítems	Objetividad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Gestión de información										
1	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de cómo actuar durante su estancia en el servicio?	x		x		x		x		
2	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del lavado de manos?	x		x		x		x		
3	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del distanciamiento social?	x		x		x		x		
4	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía para la interacción en esta pandemia?	x		x		x		x		
5	¿Conoce los protocolos de bioseguridad que se implementa en el servicio de Tomografía por esta pandemia por COVID – 19?	x		x		x		x		
DIMENSION 2: Distanciamiento social										
6	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización clara y visible para mantener el distanciamiento social?	x		x		x		x		
7	¿El servicio de Tomografía tiene personal que controla permanentemente el respeto del distanciamiento social de los usuarios?	x		x		x		x		
8	¿El hospital tiene un control al distanciamiento social de los profesionales administrativos y de salud (médicos, tecnólogos, enfermeros, técnicos, secretarías, etc.)?	x		x		x		x		
9	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización visible y clara para mantener el distanciamiento social en los baños del servicio?	x		x		x		x		
10	¿El ingreso al servicio de Tomografía se desarrolla respetando el distanciamiento social?	x		x		x		x		
DIMENSION 3: Uso de barreras										
11	¿El personal del servicio de Tomografía usa los elementos de protección personal (gorro, mandil, guantes) para prevenir enfermedades?	x		x		x		x		
12	¿Los usuarios del servicio de Tomografía, pacientes, usan mascarilla y careta facial obligatoriamente?	x		x		x		x		
13	¿El personal de mantenimiento desinfecta frecuentemente los pasadizos, baños, silla, etc.?	x		x		x		x		
14	¿Los usuarios del servicio de Tomografía tienen a su disposición alcohol para desinfección de manos?	x		x		x		x		
15	¿Los dispensadores de residuos biológicos del servicio de Tomografía tienen barreras de protección adecuadas?	x		x		x		x		
DIMENSION 4: Gestión de Residuos sólidos										
16	¿Existe en el servicio de Tomografía suficientes contenedores para depositar residuos?	x		x		x		x		
17	¿Existe en el servicio de Tomografía diferentes tipos contenedores para los tipos de residuos?	x		x		x		x		
18	¿Obtuvo información en el servicio de Tomografía oral o escrita para eliminar los residuos sólidos dentro del servicio?	x		x		x		x		
19	¿En el servicio de Tomografía existe contenedores especiales para eliminar los residuos biológicos y químicos (botellas de agua, catéter de vía EV, frascos de contraste y medicamentos, guantes) de los pacientes?	x		x		x		x		
20	¿Los servicios higiénicos del servicio de Tomografía disponen de contenedores limpios y desinfectados?	x		x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador **_GARCIA SALDAÑA, LENIN SHIDUO** DNI: **46172001**

Código Orcid: ...<https://orcid.org/0000-0003-2290-1072>...Especialidad del validador: Mg. En salud pública.

Trujillo, 13 mayo del 2021.



Mg. Lenin Shiduo Garcia Saldaña
TECNÓLOGO MÉDICO EN RADIOLOGÍA
CTMP. 11233

EXPERTO 3.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Objetividad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Fiabilidad										
1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio de Tomografía, sin diferencia alguna por su condición socioeconómica?	X		X		X		X		
2	¿Usted fue atendido considerando limitaciones en su estado de salud?	X		X		X		X		
3	¿su atención en el servicio de tomografía estuvo a cargo de profesional capacitado?	X		X		X		X		
4	¿El profesional que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar para explicar el procedimiento del examen de tomografía?	X		X		X		X		
5	¿El servicio contó con todos los materiales e insumos necesarios para su tomografía?	X		X		X		X		
DIMENSION 2: Capacidad De Respuesta										
6	¿La atención en módulo de admisión del servicio fue relativamente rápida?	X		X		X		X		
7	¿La atención y orientación por parte del profesional del servicio de tomografía en general fue rápida?	X		X		X		X		
8	¿La atención para realizarle la tomografía fue relativamente rápida?	X		X		X		X		
9	¿La atención, en caso haya presentado algún inconveniente en el servicio fue resuelto inmediatamente?	X		X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad										
10	¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su estudio a realizarse?	X		X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de tomografía se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
12	¿El profesional que le atendió le realizó una adecuada orientación antes, durante y después del examen de Tomografía?	X		X		X		X		
13	¿El examen de tomografía por el cual usted fue atendido se ha realizado satisfactoriamente?	X		X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía										
14	¿El personal de admisión del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
15	¿El personal de salud del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
16	¿El personal del servicio de Tomografía le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el/los exámenes de tomografía que le realizaron, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre recomendaciones a tener en cuenta después del examen?	X		X		X		X		
DIMENSION 5: Aspectos tangibles										
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Tomografías le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
20	¿El servicio de Tomografía contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
21	¿El servicio de Tomografía contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X		
22	¿Los ambientes y baños del servicio de Tomografía estuvieron implementados, limpios y cómodos?	X		X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador **GARCIA SALDAÑA, LENIN SHIDUO** DNI: **46172001**

Código Orcid: ...<https://orcid.org/0000-0003-2290-1072>...Especialidad del validador: Mg. En salud pública.

Trujillo, 12 de mayo del 2022.



Mg. Lenin Shiduo Garcia Saldaña
TECNÓLOGO MÉDICO EN RADIOLOGÍA
CTMP. 11233

EXPERTO 4.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

N°	DIMENSIONES / ítems	Objetividad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		Sug eren cia
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Gestión de información										
1	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de cómo actuar durante su estancia en el servicio?	x		x		x		x		
2	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del lavado de manos?	x		x		x		x		
3	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía de la importancia del distanciamiento social?	x		x		x		x		
4	¿Obtuvo información oral o escrita en el servicio de Tomografía para la interacción en esta pandemia?	x		x		x		x		
5	¿Conoce los protocolos de bioseguridad que se implementa en el servicio de Tomografía por esta pandemia por COVID – 19?	x		x		x		x		
DIMENSION 2: Distanciamiento social										
6	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización clara y visible para mantener el distanciamiento social?	x		x		x		x		
7	¿El servicio de Tomografía tiene personal que controla permanentemente el respeto del distanciamiento social de los usuarios?	x		x		x		x		
8	¿El hospital tiene un control al distanciamiento social de los profesionales administrativos y de salud (médicos, tecnólogos, enfermeros, técnicos, secretarías, etc.)?	x		x		x		x		
9	¿El servicio de Tomografía tiene una señalización visible y clara para mantener el distanciamiento social en los baños del servicio?	x		x		x		x		
10	¿El ingreso al servicio de Tomografía se desarrolla respetando el distanciamiento social?	x		x		x		x		
DIMENSION 3: Uso de barreras										
11	¿El personal del servicio de Tomografía usa los elementos de protección personal (gorro, mandil, guantes) para prevenir enfermedades?	x		x		x		x		
12	¿Los usuarios del servicio de Tomografía, pacientes, usan mascarilla y careta facial obligatoriamente?	x		x		x		x		
13	¿El personal de mantenimiento desinfecta frecuentemente los pasadizos, baños, silla, etc.?	x		x		x		x		
14	¿Los usuarios del servicio de Tomografía tienen a su disposición alcohol para desinfección de manos?	x		x		x		x		
15	¿Los dispensadores de residuos biológicos del servicio de Tomografía tienen barreras de protección adecuadas?	x		x		x		x		
DIMENSION 4: Gestión de Residuos sólidos										
16	¿Existe en el servicio de Tomografía suficientes contenedores para depositar residuos?	x		x		x		x		
17	¿Existe en el servicio de Tomografía diferentes tipos contenedores para los tipos de residuos?	x		x		x		x		
18	¿Obtuvo información en el servicio de Tomografía oral o escrita para eliminar los residuos sólidos dentro del servicio?	x		x		x		x		
19	¿En el servicio de Tomografía existe contenedores especiales para eliminar los residuos biológicos y químicos (botellas de agua, catéter de vía EV, frascos de contraste y medicamentos, guantes) de los pacientes?	x		x		x		x		
20	¿Los servicios higiénicos del servicio de Tomografía disponen de contenedores limpios y desinfectados?	x		x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador **ANGELA MARIA DIAZ LAZO** DNI: **70250995**

Código Orcid: ...<https://orcid.org/0000-0003-4383-5262>...Especialidad del validador: Mg. En gestión de servicios de la salud

Trujillo, 13 de mayo del 2022


 Mg. Lic. Angela M. Díaz Lazo
 TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
 CTMP. N° 11120

EXPERTO 4.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / Items	Objetividad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Fiabilidad										
1	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio de Tomografía, sin diferencia alguna por su condición socioeconómica?	X		X		X		X		
2	¿Usted fue atendido considerando limitaciones en su estado de salud?	X		X		X		X		
3	¿su atención en el servicio de tomografía estuvo a cargo de profesional capacitado?	X		X		X		X		
4	¿El profesional que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o su familiar para explicar el procedimiento del examen de tomografía?	X		X		X		X		
5	¿El servicio contó con todos los materiales e insumos necesarios para su tomografía?	X		X		X		X		
DIMENSION 2: Capacidad De Respuesta										
6	¿La atención en módulo de admisión del servicio fue relativamente rápida?	X		X		X		X		
7	¿La atención y orientación por parte del profesional del servicio de tomografía en general fue rápida?	X		X		X		X		
8	¿La atención para realizarle la tomografía fue relativamente rápida?	X		X		X		X		
9	¿La atención, en caso haya presentado algún inconveniente en el servicio fue resuelto inmediatamente?	X		X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad										
10	¿El profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su estudio a realizarse?	X		X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de tomografía se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
12	¿El profesional que le atendió le realizó una adecuada orientación antes, durante y después del examen de Tomografía?	X		X		X		X		
13	¿El examen de tomografía por el cual usted fue atendido se ha realizado satisfactoriamente?	X		X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía										
14	¿El personal de admisión del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
15	¿El personal de salud del servicio de Tomografía lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
16	¿El personal del servicio de Tomografía le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	X		X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el/los exámenes de tomografía que le realizaron, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre recomendaciones a tener en cuenta después del examen?	X		X		X		X		
DIMENSION 5: Aspectos tangibles										
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Tomografías le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
20	¿El servicio de Tomografía contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		X		
21	¿El servicio de Tomografía contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X		
22	¿Los ambientes y baños del servicio de Tomografía estuvieron implementados, limpios y cómodos?	X		X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador ANGELA MARIA DIAZ LAZO DNI: 70250995

Código Orcid: [...https://orcid.org/0000-0003-4383-5262...](https://orcid.org/0000-0003-4383-5262) Especialidad del validador: Mg. En gestión de servicios de la salud

Trujillo, 13 de mayo del 2022.



Mg. Lic. Angela M. Diaz Lazo
 TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
 CTMP. N° 11120

5.2 PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDEZ DE AIKEN DEL INSTRUMENTO PERCEPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
4	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
5	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
6	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
7	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
8	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si

	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
9	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
10	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
11	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
12	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
13	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
14	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
15	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
16	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
17	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
18	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si

	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
19	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
20	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si

ANEXO 5.- Ficha técnica ESCALA SOBRE PERCEPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	
Título	“Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022”
Autor	Elaborado por Ponce (2020) Adaptado por Flores y Lora para la presente tesis.
Contexto	Emergencia sanitaria por COVID-19
Validez	<p>Validez interna:</p> <p>La escala mide el nivel de percepción de los protocolos de bioseguridad. Esta prueba se elaboró sobre la base de los planteamientos Espinoza (2010). considera que la bioseguridad hospitalaria debe esencialmente abordar cuatro áreas de prevención, enfocados solo en los profesionales de salud, sin embargo, Ponce (2020) generalizó esta clasificación también a los usuarios de los hospitales, sumando a ello, las medidas implementadas en los centros de salud de emergencias del Perú para prevenir el contagio del COVID-19.</p> <p>Validez externa:</p> <p>La escala de percepción de los protocolos de bioseguridad de Ponce (2020). Modificado por Flores y Lora (2020). Fue validado con la aplicación de un estudio piloto en 15 usuarios de consulta externa que asistieron al servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo, alcanzando un coeficiente de Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.929$ ($\alpha > 0.70$ en todos los ítems), que lo hace viable para su aplicación.</p> <p>Validez de contenido</p> <p>El contenido del instrumento en cuanto a las dimensiones que conforman la variable protocolos de bioseguridad, fue validado por medio de juicio de expertos contando con 5 especialistas con grado de maestría, obteniendo una concordancia de 100% según valoración de Aiken.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dr. Dulio Oseda Gagó - Mg. Dante Lévano Avalos - Mg. Lenin Saldaña García - Mg. Angela Diaz Lazo - Mg. Luis García Cruz
Confiabilidad	Se realizó la prueba piloto a 15 usuarios de consulta externa que asistieron al servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo con la finalidad de analizar la fiabilidad a nivel general y por dimensiones de la variable. La prueba piloto obtuvo Coeficientes Alfa de Cronbach a nivel general de 0,908; correlaciones fueron positivas y mayores de 350. Los valores referenciales de una escala media mayores a 45,200 y una varianza > 146.60 y un 95% de intervalo de confianza.
Conclusiones	Esta ficha técnica consta de 20 ítems, cada ítem tiene 4 opciones de respuesta estructurado bajo la escala de Likert: 4) Muy de acuerdo, (3) De acuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo; Cuya puntuación va de 20 a 40 puntos para un nivel deficiente, de 41 a 60 para un nivel regular, y de 61 a 80 para un nivel bueno, para la gestión de protocolos. Concluyendo, conforme a las teorías científicas que respaldan el instrumento y habiendo obtenido resultados óptimos en las pruebas de validez de contenido y confiabilidad, el instrumento es apto para su respectiva aplicación

5.3 PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDEZ DE AIKEN DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.

Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
4	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
5	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
6	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
7	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
8	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si

	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
9	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
10	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
11	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
12	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
13	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
14	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
15	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
16	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
17	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si

	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
18	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
19	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
20	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
21	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
22	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1,00	si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1,00	si

ANEXO 5.- Ficha técnica ESCALA SERVQUAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO	
Título	“Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo,2022”
Autor	Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), modificado por MINSa (2011). Adaptado por Flores y Lora para la presente tesis.
Contexto	Emergencia sanitaria por COVID-19
Validez	<p>Validez interna: Validación interna:</p> <p>El instrumento mide el nivel satisfacción desde la percepción del usuario. Esta prueba se elaboró sobre la base de los planteamientos Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), adaptado por el comité técnico de calidad del MINSa, para medir indicadores directos de percepción de la satisfacción.</p> <p>Validación Externa:</p> <p>Ha sido validada y aplicado en todos los establecimientos de salud del Perú. (MINSa, 2011) Asimismo, fue aplicado por (Ponce 2020), en 60 acompañantes de usuarios que asistieron a un hospital pediátrico, obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.900.</p> <p>Validez de Contenido y estructura:</p> <p>Este proceso tuvo lugar en el servicio de tomografía de un hospital de EsSalud-Trujillo respetando las medidas implementadas en esta institución para prevenir el contagio del COVID-19, y estuvo a cargo de 5 Jueces Expertos quienes bajo el formato de valoración de Iken reportaron un Coeficiente de concordancia de 100%. Los jueces expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dr. Dulio Oseda Gagó - Mg. Dante Lévano Avalos - Mg. Lenin Saldaña García - Mg. Angela Diaz Lazo - Mg. Luis García Cruz
Confiabilidad	Se realizó la prueba piloto a 15 usuarios de consulta externa que asistieron al servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo con la finalidad de analizar la fiabilidad a nivel general y por dimensiones de la variable. La prueba piloto obtuvo Coeficientes Alfa de Cronbach a nivel general de 0,929; correlaciones fueron positivas y mayores de 350. Los valores referenciales de una escala media mayores a 80,10 y una varianza 803,80 y un 95% de intervalo de confianza.
Conclusiones	<p>Esta ficha técnica consta de 22 ítems, cada ítem tiene entre 7 opciones de respuesta estructurado bajo la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo(1), muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3), Indiferente (4), De acuerdo(5), Muy de acuerdo (6), Totalmente de acuerdo (7).Cuya puntuación va de 22-67 puntos para un nivel Insatisfecho, de 68-110 para un nivel ni satisfecho, ni insatisfecho, y de 111-154 para un nivel Satisfecho, para la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios.</p> <p>Concluyendo, conforme a las teorías científicas que respaldan el instrumento y habiendo obtenido resultados óptimos en las pruebas de validez de contenido y confiabilidad, el instrumento es apto para su respectiva aplicación.</p>

ANEXO 6. BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO Y DE LA MUESTRA

Confiabilidad y validación de los instrumentos

De un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.908$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa los Protocolos de Bioseguridad, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.929$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la satisfacción de los usuarios, lo cual indica que los instrumentos que evalúan los Protocolos de Bioseguridad y la satisfacción de los usuarios son confiables.

6.1 PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA PERCEPCION DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

N°	Gestión de información					Distanciamiento social					Uso de barreras					Gestión de Residuos sólidos				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2
2	1	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2
3	2	3	1	4	3	1	4	3	4	1	2	1	2	2	1	4	2	1	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
5	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	4	2	3	1	1	3	2	3	2	4
6	2	1	1	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1
7	3	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	3	1	1
8	1	1	1	1	3	2	2	4	2	1	4	1	2	2	1	4	4	1	4	3
9	2	2	2	3	3	3	1	2	4	3	3	2	1	4	2	1	1	2	4	1
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
12	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2	4	4	2
13	1	1	2	2	1	2	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1
14	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2
15	2	1	4	3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	1	1	1	3

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa La Percepción de la gestión de los Protocolos de Bioseguridad “ α ” Alfa de Cronbach.

CONFIABILIDAD TOTAL:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,908	15

Salida SPSS versión 26.0

CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS PARA PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	45,5333	151,267	,696	,900
Pregunta2	45,7333	148,210	,712	,899
Pregunta3	45,4667	146,981	,624	,901
Pregunta4	45,1333	161,124	,260	,909
Pregunta5	45,3333	146,810	,749	,898
Pregunta6	45,5333	155,124	,427	,906
Pregunta7	45,3333	152,667	,476	,905
Pregunta8	45,3333	151,095	,535	,903
Pregunta9	45,2000	151,600	,518	,904
Pregunta10	45,4667	154,410	,449	,905
Pregunta11	45,4000	149,543	,597	,902
Pregunta12	45,7333	148,352	,657	,900
Pregunta13	45,2000	153,171	,534	,903
Pregunta14	45,2000	156,314	,401	,906
Pregunta15	45,8667	146,838	,673	,900
Pregunta16	45,2667	146,638	,629	,901
Pregunta17	45,6000	155,686	,499	,904
Pregunta18	45,5333	148,981	,559	,903
Pregunta19	44,9333	155,638	,394	,907
Pregunta20	45,4000	151,686	,515	,904

Salida SPSS versión 26.

6.2 PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS

N°	Fiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	5	5	1	2	4	4	1	4	1	5	5	1	1	4	3	1	4	2	1	3	5
2	1	3	5	1	3	1	3	5	4	1	1	1	2	5	4	1	5	4	1	2	1	1
3	2	5	4	3	4	4	7	2	7	7	5	6	4	7	7	3	2	5	3	3	1	2
4	7	6	6	5	5	7	6	7	6	5	6	6	5	7	7	5	7	4	7	4	7	6
5	5	7	2	1	6	2	7	2	5	7	6	5	4	2	7	3	7	5	4	2	2	1
6	1	1	1	4	1	1	4	1	3	1	3	1	2	1	5	4	1	4	3	1	3	1
7	4	1	1	1	1	2	1	1	5	4	1	5	4	3	2	1	1	1	2	5	4	1
8	4	5	4	1	4	4	3	7	6	5	6	2	3	7	5	3	6	6	7	4	4	1
9	7	4	7	4	5	2	3	6	4	3	7	6	5	2	6	6	2	1	4	2	3	2
10	7	7	5	7	7	7	7	5	7	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	5
11	7	4	6	5	5	5	7	5	7	4	5	7	4	7	7	5	5	7	7	5	6	5
12	6	5	7	1	1	5	4	6	1	2	3	4	2	1	2	1	7	1	2	2	2	5
13	1	4	4	1	1	1	5	1	2	1	1	3	5	1	2	1	1	1	1	2	2	5
14	6	6	7	4	1	5	4	3	7	5	1	4	4	3	6	1	6	2	6	4	7	5
15	2	6	3	7	7	5	5	2	1	6	1	4	2	5	1	1	6	5	1	3	6	1

Fuente: Muestra Piloto.

- 1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción desde la percepción de los usuarios “ α ” Alfa de Cronbach.**

CONFIABILIDAD TOTAL:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	22

Salida SPSS versión 26.0

CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS DE SATISFACCION DEL USUARIO

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	80,6667	763,952	,731	,923
Pregunta2	80,1333	803,838	,621	,926
Pregunta3	80,2667	821,210	,403	,929
Pregunta4	81,6667	796,381	,557	,927
Pregunta5	81,2000	784,600	,650	,925
Pregunta6	81,0667	779,924	,766	,923
Pregunta7	80,0667	807,924	,583	,926
Pregunta8	81,1333	794,838	,549	,927
Pregunta9	80,1333	792,267	,628	,925
Pregunta10	80,8667	789,838	,617	,925
Pregunta11	80,8667	783,838	,619	,925
Pregunta12	80,3333	796,667	,649	,925
Pregunta13	81,2667	832,781	,480	,928
Pregunta14	80,9333	782,781	,607	,926
Pregunta15	80,0667	797,352	,596	,926
Pregunta16	81,8667	808,410	,589	,926
Pregunta17	80,6000	795,257	,507	,928
Pregunta18	81,0667	815,781	,462	,928
Pregunta19	81,0667	768,924	,784	,922
Pregunta20	81,6000	808,543	,635	,926
Pregunta21	80,8667	791,124	,616	,925
Pregunta22	81,6667	826,667	,350	,930

Salida SPSS versión 26.0

6.3 BASE DE DATOS DE LA MUESTRA EN EXCEL PARA LAS VARIABLES DE ESTUDIO.

Protocolos de bioseguridad																						
Nº	Gestión de información					Distanciamiento social					Uso de barreras					Gestión de Residuos sólidos					Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75	
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78	
7	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	72	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	72		
9	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	72	
10	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	72		
11	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	72		
12	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	73		
13	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	73		
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	75		
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	74		
16	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	74		
17	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	74		
18	2	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	63		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80		
20	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	60		
21	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	34		
22	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	75		
23	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	75		
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	75		
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	76		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	60		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80		
29	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	72		
30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	75		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60		
32	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	75		
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	74		
34	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	76		
35	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	75		
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80		
37	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	74		
38	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	72		
39	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	75		
40	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	75		

Satisfacción desde la percepción del usuario																						
Nº	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles				Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	153	
2	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	142	
3	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	147	
4	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	148	
5	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	149	
6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	149	
7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	137	
8	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	137	
9	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	137	
10	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	137	
11	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	137	
12	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	138	
13	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	4	7	7	6	7	138	
14	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	142	
15	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	138	
16	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	138	
17	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	138	
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	7	133	
19	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	149	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	109	
21	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	58	
22	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	143	
23	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	141	
24	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	143	
25	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	146	
26	6	6	6	6	6	6	2	6	7	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	125	
27	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152	
28	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	150	
29	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	135	
30	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	144	
31	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	127	
32	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	144	
33	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	139	
34	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	146	
35	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	144	
36	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152	
37	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	4	7	7	6	6	7	6	6	7	6	139	
38	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	135	
39	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	141	
40	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	141	

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	60
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
44	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	60
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	61
47	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	2	3	63
48	1	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	61
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	38
50	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
51	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	38
53	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	74
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	75
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	63
56	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	64
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	40
58	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	76
59	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	64
60	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	74	
61	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	72
62	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	75
63	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	31
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
65	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	64
66	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	76
67	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	71
68	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	62
69	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	2	3	62
70	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	72
71	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	50
72	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	48
73	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
74	2	2	3	3	3	2	3	1	2	4	4	1	3	1	3	2	3	2	3	3	50
75	3	2	2	3	3	1	3	2	2	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	51
76	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	71
77	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	58
78	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	68
79	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	68
80	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	64
81	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	70
82	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	56
83	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	68
84	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	64
85	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	68
86	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	65
87	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	70
88	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	70
89	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	65
90	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	65
91	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	65

41	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	150
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	128
43	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	150
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	128
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	131
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132
47	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	4	134
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132
49	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	61
50	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	146
51	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	144
52	2	2	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	60
53	7	7	6	6	4	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	139
54	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	141
55	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	4	134
56	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	134
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	65
58	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	144
59	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	135
60	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	5	7	6	6	6	7	139
61	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	135
62	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	141
63	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	56
64	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	152
65	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	4	6	6	7	6	6	6	7	135
66	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	144
67	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	135
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	133
70	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	135
71	2	4	4	5	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	73
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	69
73	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	1	2	80
74	4	4	1	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	73
75	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	73
76	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	88
77	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	80
78	5	4	4	5	5	5	4	5													

92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	40
93	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	68
94	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4	65
95	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	68
96	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	1	4	2	4	2	2	4	4	3	58
97	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	70
98	2	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	56
99	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	69
100	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	65
101	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	68
102	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	65
103	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	70
104	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	70
105	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	66
106	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	53
107	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	58
108	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	66
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	59
110	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	60
111	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	70
112	4	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56
113	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	59
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	60
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	38
116	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	66
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	1	2	60
118	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	53
119	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	68
120	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56
121	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	41
122	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	66
123	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	71
124	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	48
125	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	2	3	60
126	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	38
127	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	68
128	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	45
129	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	66
130	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	68
131	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	53
132	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	71
133	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	3	3	3	58
134	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	66
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	5	1	39
136	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	71
137	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	2	53
138	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	48
139	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	72
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	60
141	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	71
142	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	40

92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	4	65	
93	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	98
94	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	89	
95	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	94	
96	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	81	
97	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	84	
98	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	77	
99	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	105	
100	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
101	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	100	
102	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	84	
104	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	
105	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	89
106	2	4	4	5	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	73	
107	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	82	
108	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
109	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82	
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	2	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	
111	5	4	3	4	4	6	2	2	6	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	
112	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	78	
113	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	
114	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	
115	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	61	
116	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	92	
117	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	110	
118	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	73	
119	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	100	
120	4	4	3	3	4	5	3	2	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	78	
121	3	3</																												

143	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	53
144	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	2	2	3	48
145	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	45
146	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	69	
147	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	49	
148	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	32	
149	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	50	
150	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	32	
151	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	2	53	
152	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	2	53	
153	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	2	2	3	46	
154	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	54	
155	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71	
156	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	69		
157	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	67	
158	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	
159	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	68	
160	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	69	
161	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	67		
162	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	69	
163	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	68	
164	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	68	
165	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	71	
166	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	71	
167	3	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	46	
168	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	68	
169	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	48	
170	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	69	
171	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	3	68		
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	3	3	3	58	
173	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	56	
174	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	71	
175	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	70		
176	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	68	

143	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	2	2	2	4	4	3	3	3	4	73
144	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	71
145	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	65	
146	4	4	4	4	3	4	2	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	83	
147	3	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	71	
148	2	2	2	4	2	5	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	56	
149	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	71	
150	2	1	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	57	
151	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	75	
152	5	5	3	1	3	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	76	
153	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	66	
154	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	76	
155	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	87	
156	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	3	2	4	83	
157	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	93	
158	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	79	
159	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	103	
160	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	105	
161	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	93	
162	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	107	
163	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	93	
164	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	94	
165	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	87	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	5	4	4	3	87	
167	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	66	
168	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	93	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	68	
170	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	83	
171	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	4	93	
172	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	1	3	3	79	
173	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	76	
174	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	
175	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	83	
176	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	3	5	93	

ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el servicio de tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y riesgo
<p>¿Cuál es la relación de la gestión de Protocolos de Bioseguridad y la Satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, fiabilidad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación la gestión de protocolos de Bioseguridad con la dimensión, capacidad de respuesta desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de</p>	<p>Establecer la relación entre la gestión de Protocolos de Bioseguridad y la Satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivo específico 1 Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, fiabilidad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivo específico 2 Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, capacidad de respuesta desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de</p>	<p>La gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la Satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 1 La gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la dimensión, fiabilidad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2 La gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la dimensión, capacidad de respuesta desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud–Trujillo, 2022.</p>	<p>Gestión de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las medidas de bioseguridad • Conocimiento del lavado de manos • Conocimiento del distanciamiento social • Conocimiento de medidas en pacientes • Conocimiento de protocolos de bioseguridad 	<p>1,2,3,4,5</p>	<p>Escala: ordinal</p> <p>(4) Muy de acuerdo (3) De acuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo</p>	<p>Ordinal</p> <p>Bueno (61-80) Regular (41-60) Deficiente (20-40)</p>
			<p>Distanciamiento social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización servicio • Control de los usuarios • Control de los profesionales • Control de los baños • Ingreso al servicio 	<p>6,7,8,9,10</p>		
			<p>Uso de barreras (EPP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de EPP profesionales • Uso de EPP de los usuarios • Uso de desinfectantes • Uso de antisépticos • Señalización en dispensadores 	<p>11,12,13,14,15</p>		

<p>Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación de la gestión de protocolos de Bioseguridad con la dimensión, seguridad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación de la gestión de protocolos de Bioseguridad con la dimensión, empatía de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación de la gestión de protocolos de Bioseguridad con la dimensión, aspectos tangibles de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022?</p>	<p>Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivo específico 3 Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, seguridad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivo específico 4 Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, empatía de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p> <p>Objetivo específico 5 Establecer la relación de la gestión de protocolos de bioseguridad con la dimensión, aspectos tangibles de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p>	<p>Hipótesis específica 3 La gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la dimensión, seguridad de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 4 La gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la dimensión, empatía de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 5 La gestión de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la dimensión, aspectos tangibles de la satisfacción desde la percepción del usuario atendido en el Servicio de Tomografía, EsSalud-Trujillo, 2022.</p>	<p>Gestión de residuos sólidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de contenedores • Clasificación de residuos • Información • Residuos de los pacientes • Servicios higiénicos 	<p>16,17,18,19,20</p>						
Variable 2: SATISFACCION DEL USUARIO											
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles y rangos					
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de su condición para el examen • Personal capacitado • Medicamentos para el examen • Estilo de comunicación del profesional 	1,2,3,4,5	Escala: ordinal de siete valores	Ordinal					
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención del personal • Procesamiento de exámenes tomográficos • Atención en módulo de ingreso 	6,7,8,9							
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Información profesional • Respeto de la privacidad • Realización del estudio 	10,11,12,13				1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Interés por el problema 	14,15,16,17,18							
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Ambientes limpios 	19,20,21,22							

ANEXO 8. ANÁLISIS INFERENCIAL

Prueba normalidad

La prueba de Kolmogorov Smirnov demuestra que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Spearman, para determinar la relación entre dichas variables.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1. Fiabilidad	.192	176	<.001
D2. Capacidad de respuesta	.188	176	<.001
D3. Seguridad	.189	176	<.001
D4. Empatía	.209	176	<.001
D5. Aspectos tangibles	.195	176	<.001
V1: Gestión de protocolos de bioseguridad	.146	176	<.001
V2: Satisfacción desde la percepción del usuario	.166	176	<.001

Tabla 7. Correlación Rho Spearman para hipótesis de investigación:

	Estadístico de prueba	Satis facción del usuario	D1 Fiabil idad	D2 Capacidad de respuesta	D3 Segur idad	D4 Empatía	D5 Aspectos tangibles
Gestión de protocolos de bioseguridad	Coefficiente de correlación	,859	,861	,858	,859	,854	,846
	Significancia N	,000 176	,000 176	,000 176	,000 176	,000 176	,000 176

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0,859$, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$); por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna. Se establece una relación de manera directa,

positiva y altamente significativa, entre la variable 1 y la variable 2, es decir que a mejor percepción de la gestión de los protocolos de bioseguridad se refleja en una mayor satisfacción del usuario.

En cuanto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles presentan valores de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.861, 0.858, 0.859, 0.854 y 0.846 respectivamente, demostrando una correlación positiva directa y altamente significativa con la variable gestión de protocolos de bioseguridad; y el nivel de significancia entre las dimensiones y gestión de protocolos de bioseguridad de 0.000, por lo cual se rechaza la Hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna en todos los casos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de protocolos de bioseguridad y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de tomografía, EsSalud-Trujillo,2022", cuyo autor es FLORES CARBAJAL JAVIER JESUS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121176 ORCID 0000-0001-5099-1314	Firmado digitalmente por: MLORAL el 30-07-2022 11:51:37

Código documento Trilce: TRI - 0378001