



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del servicio de emergencia, de un hospital de Lima – Provincia, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Romero Pariachi, Yadira Evelyn (orcid.org/0000-0001-8553-7496)

ASESORA:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

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

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi querida madre, por ser siempre mi motor y motivo, además de ser mi ejemplo para crecer cada día y por ese amor incondicional que siempre me brinda.

A mi padre en el cielo, por ser mi ángel protector y sé que desde arriba está orgulloso de mis logros.

Yadira Evelyn Romero Pariachi.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por protegerme todos los días en mis labores, por ser siempre la luz en mi camino.

A mi madre por su amor incondicional y su confianza.

Mi gratitud infinita a mi asesor Dr. Danny Villegas, por estar siempre dispuesto a brindarme su apoyo.

La autora.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Descripción de la Variable de la Calidad de Atención	16
Tabla 2. Descripción de la Variable del grado de satisfacción	17
Tabla 3. Nivel dimensión fiabilidad*variable grado de satisfacción	18
Tabla 4. Nivel dimensión capacidad de respuesta*grado de satisfacción	19
Tabla 5. Nivel dimensión seguridad*variable grado de satisfacción	20
Tabla 6. Nivel dimensión empatía*variable grado de satisfacción	21
Tabla 7. Correlación variables calidad de atención*grado de satisfacción	22
Tabla 8. Correlación dimensión fiabilidad*variable grado de satisfacción	23
Tabla 9. Correlación capacidad de respuesta*variable grado de satisfacción	24
Tabla 10. Correlaciones dimensión seguridad*variable grado de satisfacción	25
Tabla 11. Correlación dimensión empatía*variable grado de satisfacción	26

Resumen

OBJETIVO: determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de paciente COVID-19 del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022. **METODOLOGÍA:** el estudio fue una investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 77 usuarios a quienes se les aplicó 2 instrumentos: Cuestionario que mide la calidad de atención y el otro cuestionario que mide el grado de satisfacción en pacientes COVID – 19. El instrumento estuvo validado por el juicio de expertos, mientras que la prueba de confiabilidad a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach para la cual se obtuvo un coeficiente 0.802, por lo que se concluye que la fiabilidad del instrumento es Alta. **RESULTADOS:** En Cuanto a la variable “Calidad de Atención”; se obtuvo que un 55.8% de los usuarios califican como media, 22.1% califican como alta, en tanto un 11.7% califican como excelente, y el 8% califican como baja y para la variable “Grado de Satisfacción” se observa que un 35.1% de los usuarios indicaron haber alcanzado un grado de satisfacción media, mientras que un 28.6% fue excelente, en tanto un 23.4% alcanzaron un alto grado, y un 13.0% refirieron haber alcanzado un bajo grado de satisfacción. **CONCLUSIONES:** Se determinó que existe la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción.

Palabras Clave: Calidad de atención, sistema de salud, grado de satisfacción del usuario en Pacientes COVID – 19.

Abstract

OBJECTIVE: to determine the relationship that exists between the quality of care and the degree of satisfaction of COVID-19 patients in the Emergency Service of a hospital in Lima Province, 2022. **METHODOLOGY:** the study was a basic research, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional correlational level. The sample was made up of 77 users to whom 2 instruments were applied: a questionnaire that measures the quality of care and the other questionnaire that measures the degree of satisfaction in COVID-19 patients. The instrument was validated by expert judgment, while the reliability test through the Cronbach's Alpha statistical test for which a coefficient of 0.802 was obtained, therefore it is concluded that the reliability of the instrument is High. **RESULTS:** Regarding the variable "Quality of Care"; It was found that 55.8% of the users rate it as average, 22.1% rate it as high, while 11.7% rate it as excellent, and 8% rate it as low, and for the "Degree of Satisfaction" variable, it is observed that a 35.1% of users indicated that they had achieved a medium degree of satisfaction, while 28.6% were excellent, while 23.4% achieved a high degree, and 13.0% reported having achieved a low degree of satisfaction. **CONCLUSIONS:** It is assumed that there is a relationship between the quality of care and degree of satisfaction.

Keywords: Quality of care, health system, degree of user satisfaction in COVID patients – 19.

I. INTRODUCCIÓN

La enfermedad por COVID-19, fue catalogada el 30 de enero del 2020, por la OMS, como una emergencia sanitaria, basada en el aumento acelerado de casos en diversos países del mundo; el 11 de marzo la declara pandemia ya que se extendió a más de cien países a la vez. Siendo el 15 de marzo del 2020, el Gobierno, promulgó el estado de emergencia a nivel nacional, garantizando la adecuada prestación y acceso a los servicios médicos.

Se define a la calidad del cuidado, como la acción para el logro de éste, con un grado de excelencia, entregándosela al usuario, planificando la atención a su satisfacción. Además de la eficiencia, existe una continuidad en el desempeño y seguimiento donde el control y seguimiento documentan continuamente la eficacia y eficiencia del mismo cuidado de enfermería.

El Ministerio de salud (MINSA) en diversas regiones del país, se señala que la calidad de atención en los servicios de salud, especialmente aquellos con deficiencias en este aspecto, constituye una de las principales barreras que deben superarse con eficacia. Se enfatiza como una prioridad de primer orden a nivel nacional la disminución de la mortalidad relacionada con la maternidad, el recién nacido y la malnutrición en niños, en contraste con otros problemas de salud, lo que requiere la ejecución de acciones apropiadas y adecuadas.

Un sistema de salud de calidad y equitativo implica el fortalecimiento del nivel básico de atención garantizando que los enfermos que necesiten atenciones de mayor complejidad puedan acceder a una atención hospitalaria. Si bien es esencial proporcionar un énfasis especial a las labores de prevención, las cuales no sólo involucran al sector salud, sino también al sector educativo (pues es en los niños en quienes se desarrollan los comportamientos y hábitos saludables).

El hospital es una parte esencial de la sociedad médica, teniendo como misión proporcionar atención médica y de salud integral, siendo curativa y preventiva en los servicios externos extendidos al ámbito domiciliario. Viene a ser un lugar en donde se forma al personal médico.

El grupo de personas que conforman el equipo médico deben participar en la “Gestión de la Calidad”, que se desarrolló sobre la base del principio de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la capacidad que tiene todo ser humano "mejor estado de salud posible", principio que debería estar consagrado en la ley de cada país como una responsabilidad legal y moral del Gobierno y de las autoridades sanitarias. Los gestores de salud, como miembros del equipo médico, deben aceptar y actuar en consecuencia con esta regla, previendo y facilitando todos los medios para obtener una atención de calidad. Ellos son los responsables de ser los proveedores directos de buenas prácticas de salud.

En Perú, Calidad de atención es un principal indicador en salud, siendo la satisfacción el eje central en la atención del usuario, que es en donde se enfatiza la eficiencia, la eficacia y humanidad de los servicios, asegurando un mayor nivel de cobertura y calidad; basado en un gran principio rector en salud: “Priorizar y reforzar las acciones basadas en el apoyo integral, con particular atención a la promoción y prevención de la salud, procurando reducir el riesgo y el daño de los usuarios especialmente en niños, mujeres, ancianos y personas con discapacidad”. Se debe ofrecer un cuidado en donde se reconozca la salud como derecho ineludible de todo ser humano.

En el territorio peruano, el sistema salud brinda calidad integral para los usuarios, se siguen destacando las deficiencias, como es el caso de: retrasos en la atención de la salud, desabastecimiento de medicamentos, falta de infraestructura y equipos, condiciones médicas, largo tiempo de espera para obtener una cita o programar un procedimiento quirúrgico, y frecuentes quejas de los pacientes sobre el trato que reciben. Ante esto, el MINSA ha emitido una “Norma Técnica de Vigilancia Integral”, la finalidad de esta normativa es el perfeccionamiento constante en los enfoques de atención, organización, administración y avance de las instituciones médicas. Dentro de este marco, se describe el concepto de calidad y se detallan los métodos y recursos utilizados en el proceso de supervisión integral. Por lo tanto, en la actualidad, se reconoce la calidad de atención como un derecho fundamental para todos los individuos.

En los últimos años, se han integrado la perspectiva del consumidor de salud en el concepto de calidad asistencial, lo que ha supuesto mejoras en los

procesos en cuanto a los factores que se tienen en cuenta a la hora de evaluar la calidad asistencial, la satisfacción y la calidad percibida de la asistencia sanitaria. En este sentido, se tienen en cuenta todas las variables importantes para el usuario, permitiendo así conocer sus expectativas en relación a la forma en que deben ser atendidos desde el punto de vista social.

El estándar de calidad del servicio de enfermería es brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continúa y eficaz que se apega a los estándares de calidad de los profesionales de enfermería, calificados para brindar cuidados responsables con el único fin de alcanzar la satisfacción de usuario.

La enfermera realiza una calidad de atención al cuidado del paciente donde busca alcanzar hacer lo correcto, de manera eficiente, eficaz, a tiempo, competente, responsable, profesional, personalizada, con valores humanos y de buen trato, preparando el servicio a lo que el paciente espera o los parámetros especificados como esquemas, pero finalmente recuperando al paciente sobre el nivel de salud respectivo; Buscando descubrir qué se debió hacer y qué no se debió hacer en los pacientes, su confianza y satisfacción sean parte de la búsqueda firme de la calidad. Los profesionales de enfermería, como parte de una atención de calidad, saben qué esperan realmente los pacientes cuando acuden a tratamiento y con qué frecuencia no realizan esta acción, provocando insatisfacción por su parte de los pacientes que acuden a buscar servicios de salud.

La profesión de enfermería es pieza esencial en el cuidado de la salud, está evolucionando en esta dirección, creando herramientas transformadoras y significativas para los esfuerzos de profesionalización del cuidado. Este apoyo es dinámico por lo tanto está sujeto a cambios de acuerdo con las necesidades de las personas.

El exceso de la demanda hace que haya pacientes en los pasillos, así como camas superpobladas y largas esperas por atención en la semana. Pero la problemática también genera diferentes efectos, como la negativa de derivar pacientes a los centros más complejos, ello trae frustración de los usuarios y del personal de la salud. La insatisfacción que perciben los pacientes y todos los resultados desfavorables son mala mixtura, ello aumenta cantidad de quejas.

En la institución donde se desarrolló dicho estudio se evidencia que la Unidad de Gestión de la Calidad viene implementando diferentes estrategias de mejora para una buena atención al usuario, pero ello resulta insuficiente por la falta de recurso humano, así como ambientes inapropiados, personal no capacitado recién egresados, hacen de que no haya una buena calidad al usuario.

La atención ofrecida a los ciudadanos en términos de servicios de salud es una preocupación creciente para la administración del sistema de salud y, por consiguiente, para el gobierno. Con los progresos en gestión y salud pública, ya no podemos limitarnos a buscar únicamente mejorar la reputación de los centros médicos, sino que debemos centrarnos en el bienestar de los individuos. Nuestra responsabilidad es proteger y fomentar la salud de estas personas.

Satisfacción del usuario es parte en la evaluación del área médica y su calidad, tema que recibe mayor atención en el área de salud pública, catalogándola como el eje de evaluación en el área sanitaria, desde hace más de una década. Por lo que se afirma que hay una profunda discusión sobre su diseño y métodos de medición, la importancia de la visibilidad del servicio para el usuario también es importante como factor clave para la mejora organizacional prestación de servicios médicos, debido a ello se propuso el siguiente tema de investigación: “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción en Pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia, de un Hospital de Lima Provincia, 2022”.

Tiene como fin indicar si la investigación ayudó a conocer la satisfacción de los pacientes planteamos el problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022? Y como problemas específicos se tuvo los siguientes:

Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y el grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y empatía con el grado de satisfacción en pacientes COVID-19 del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022.

Se planteó como objetivo general en la presente investigación lo siguiente:

determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes COVID-19 del Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022. Objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y empatía con el grado de satisfacción en pacientes COVID-19 del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022.

La presente investigación se justificó indicando que es importante para el paciente con COVID-19, porque va a permitir mejorar la calidad de su atención brindada por un especialista en enfermería, siendo la satisfacción un elemento muy importante de calidad el cual está enfocado en brindar atención integral.

Para esta institución de salud es muy importante conocer la satisfacción del paciente por lo que dentro de la gestión la calidad es un indicador, lo que permitirá mejorar la atención al paciente. En el profesional de enfermería le permitirá conocer el grado de satisfacción del paciente COVID-19 en cuanto a enfermería contribuirá a mejorar la calidad de atención brindada durante su estancia hospitalaria.

A través de la presente investigación se buscó dar solución a la problemática que la institución de salud ha presentado en los últimos periodos, en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario.

La propuesta del presente trabajo en investigación tuvo por hipótesis general: existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del paciente COVID 19 en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022. Hipótesis Específicas: a) Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y empatía con el grado de satisfacción en pacientes COVID-19 del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se han hallado diversas investigaciones relacionadas con la problemática que aborda el presente estudio de investigación, en el ámbito internacional, se tiene a,

García (2018) en Honduras, realizó un estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos en el ambulatorio del National Cardiopulmonary Institute. Utilizando datos de la Unidad de Calidad; analizó 241 pacientes para determinar la relación entre variables y encontró que los servicios más demandados son cardiología (47.70%) y neumología (32.40%). La mayoría de los usuarios son adultos mayores de 60 a 69 años, principalmente mujeres (66.80%), con tiempos de espera para citas que superan los dos meses (62.70%). Aunque el trato recibido fue bueno y las condiciones de limpieza y comodidad fueron satisfactorias, algunos expresaron preocupación por los tiempos de espera para medicamentos. En general, los resultados sugieren que el servicio puede mejorarse para garantizar una atención de calidad.

Botón (2017) en Guatemala, en su trabajo de investigación estudio el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención recibida por el personal de enfermería del centro de atención permanente, municipio de Cunén. Objetivo: establecer relación entre las variables propuestas. Fue un estudio transversal cuantitativo y descriptivo, tuvo una muestra constituida por 103 usuarios. La herramienta de recolección de datos fue un cuestionario, utilizando una entrevista. Conclusión más importante se destaca que los pacientes están satisfechos con la atención brindada, existe el respeto a su individualidad, tienen un trato amable, les brindan confianza, les brindan orientación sobre sus medicamentos y sus propios cuidados.

Maggi (2018) en Ecuador, su estudio sobre evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de urgencia pediátricas Hospital General de Milagro. Establecer una conexión entre las variables fue el objetivo del estudio, el cual se llevó a cabo mediante un análisis transversal que involucró a una población de 357 padres de niños. Se empleó el método SERVQUAL, que tiene como propósito evaluar la calidad del servicio a partir de las expectativas y percepciones del cliente, centrándose en cinco aspectos. Los resultados revelaron áreas de preocupación entre los usuarios de los

servicios de emergencia pediátrica, que abarcaban aspectos como la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad y la empatía. En cuanto a la capacidad de respuesta, se observó cierto nivel de satisfacción parcial, aunque tanto las expectativas como las percepciones obtuvieron calificaciones bajas.

Tamayo (2019) en Ecuador, en su estudio, analizó el efecto de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un hospital universitario. Objetivo: establecer la influencia entre las variables. Utilizó como metodología, el diseño transversal, analítico. Utilizó el cuestionario SERVQUAL. Resultados: las opiniones con las que los usuarios no están satisfechos son tangibles y empáticas; además, la capacidad de respuesta se evaluó como moderadamente receptiva, ya que se estimó que las expectativas y las percepciones eran pequeñas.

Sisalema (2019) en Ecuador, en su investigación analizó la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el consultorio externo del Hospital General Guasmo Sur. Analizo una muestra de 200 pacientes para determinar la relación entre sus variables. Su trabajo fue cuantitativa, no experimental descriptiva correlacional transversal. Como instrumentos utilizó encuestas y cuestionario. En los resultados encontramos que la correlación entre sus variables es significativa, del mismo modo se aprecia que las dimensiones se encuentran relacionadas significativamente.

Ortiz et al. (2003) realizaron un estudio en México sobre la calidad de la atención ambulatoria en hospitales del sector público. Se llevó a cabo en 15 hospitales generales, utilizando un diseño transversal, comparativo y analítico. Se encuestaron 9.936 pacientes seleccionados aleatoriamente entre julio de 1999 y diciembre de 2000. La evaluación se hizo mediante una escala de Likert, y los resultados mostraron que el 71.37% de los encuestados consideraron la calidad de la atención médica como buena, mientras que el 28.63% la calificaron como mala. Los principales factores de la mala calidad fueron las largas esperas, omisiones en la exploración y diagnóstico, la complejidad de los procedimientos y el maltrato del personal.

Respecto a las investigaciones nacionales se tiene a:

Lostanau (2018) examinó la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en los Departamentos de Fisioterapia y Rehabilitación del hospital regional en Ica. Con un enfoque descriptivo y cuantitativo, encuestó a 93 pacientes ambulatorios y analizó los datos con SPSS 23. El 47.3% evaluó la calidad de atención como excelente, especialmente valorando la empatía. Respecto a la satisfacción, el 36.6% manifestó un alto grado de satisfacción. Se identificó una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la satisfacción del usuario y la percepción de la calidad de atención, así como con cada componente del servicio recibido, lo que subraya la relevancia de proporcionar una atención de alta calidad para asegurar la satisfacción del usuario externo.

Anaya (2018) en Pampas Tayacaja, el estudio analizó la satisfacción de los pacientes que acuden a urgencias con la atención humanizada de enfermería en un hospital local; el estudio fue correlacional, muestra: 90 personas. Los resultados mostraron que el 48.9% expresó satisfacción media y en la misma proporción el 48.9% dijo que el cuidado de enfermería fue medio. Por otro lado, el cuidado de enfermería se asoció significativamente con la satisfacción del paciente, con $p \leq 0.00$. Concluyendo que el cuidado de enfermería se relacionó con la satisfacción del paciente en el hospital.

Zárate (2020) llevó a cabo una investigación en Lima que abordó la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19 en un centro de salud. El objetivo fue establecer la conexión entre estas variables. El estudio se caracterizó por ser de naturaleza básica y correlacional descriptiva, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se seleccionó una muestra de 40 pacientes mediante un método no probabilístico por conveniencia. Se emplearon instrumentos validados por expertos para garantizar la confiabilidad, demostrada por un alto coeficiente Alfa de Cronbach de 0.902 para ambas variables. Se determinó que hay una correlación firme y positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con COVID-19.

Chapoñan (2020) llevó a cabo un estudio en Lima que evaluó la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en un policlínico local durante

la pandemia de COVID-19. El objetivo fue investigar la relación entre estas variables. El estudio se caracterizó por ser descriptivo y correlacional, y se incluyeron todos los pacientes que acudieron al policlínico. Se emplearon cuestionarios de escala Likert para recopilar la información necesaria de la muestra. El análisis de los datos se realizó utilizando el programa SPSS versión 24, y se presentaron tablas y figuras para cumplir con los objetivos establecidos. Se encontró una relación significativa entre las variables examinadas.

Almonte (2020) realizó un estudio en Moquegua sobre la satisfacción con la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en servicios médicos y quirúrgicos del hospital regional, con el objetivo de determinar la relación entre estas variables. El enfoque metodológico empleado fue de carácter descriptivo, cuantitativo, no experimental y de tipo transversal, con una muestra conformada por 60 pacientes internados en el hospital. Se aplicó la herramienta SPACE para evaluar la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería. Los resultados revelaron que un 96.7% de los pacientes hospitalizados expresaron un elevado nivel de satisfacción, especialmente en aspectos como la atención curativa, el entorno ambiental y los resultados obtenidos. Como conclusión, se determinó que la satisfacción con los servicios de atención de enfermería en pacientes internados es extremadamente alta.

La "Calidad" Según la OMS (2018) es un término al cual se le otorga varios significados, dentro de ellas es la excelencia que se asigna a un determinado objeto o actividad. De igual manera, Nelson (2002) manifiesta que es un proceso organizado, secuencial de mejora continua, permite cubrir las necesidades del individuo, familias y comunidades en el área de la salud, donde la satisfacción de usuario es el punto clave dentro de la dinámica del resultado en la atención. Mientras que Gutiérrez (2003) refiere a ser efectivo, guardar respeto al individuo familia y comunidad, en donde se hace lo correcto en el momento adecuado y al instante, es preocuparse por hacer bien las cosas, es utilizar un vocabulario adecuado, es ser atento, lograr y brindar la confianza de los pacientes que tengo en el servicio.

MINSA (2009) en la calidad de atención de los servicios de salud, especialmente aquellos con baja calidad de atención, son una de las principales

barreras que deben ser abordados con éxito. Teniendo como prioridad nacional, la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil principalmente, por lo cual requieren tener una adecuada capacidad resolutive.

Díaz (2010) la calidad en el servicio de enfermería está definida como una atención, oportuna, eficiente, humanizada, es brindar lo correcto en el momento adecuado. Va de acorde a los estándares de calidad que permiten al personal de enfermería brindar una atención adecuada cuya finalidad es la satisfacción del usuario.

Numpaqué (2017) menciona que, dentro de los modelos, empleados en la evaluación y medición de la calidad en los servicios de salud tenemos: Modelo Donabedian, SERVQUAL, Modelos HEALTHQUAL, PubHosQual, HospitalQual (Endeshaw, 2010) y SERVQHOS.

Varios modelos de evaluación de la calidad en los servicios de salud se han propuesto. El modelo de Donabedian, según Ayanian (2016) establece tres dimensiones: estructura, que abarca normas, políticas y recursos; proceso, que comprende las acciones del personal de salud; y resultado, refiriéndose a los cambios en la salud del paciente. Teshnizi (2018) presenta el modelo SERVQUAL, que se centra en las expectativas de los clientes y utiliza cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio.

En esa misma línea, Barrios (2020) propone el modelo HEALTHQUAL, que cuantifica la calidad desde la perspectiva del usuario, considerando ítems como calidad, efectividad, empatía y lealtad. Endeshaw (2019) introduce el modelo HospitalQual, con 24 principios en cinco aspectos de la calidad del servicio hospitalario, mientras que el Modelo PubHosQual busca mejorar las dimensiones de calidad del servicio hospitalario. Por último, Gómez (2018) presenta el modelo SERVQHOS, un cuestionario para entender la calidad percibida en los servicios hospitalarios.

Shafii (2016) se centra en el concepto de "Empatía" en el contexto de la atención al cliente. La empatía se refiere a la capacidad de una organización para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de sus clientes de manera personalizada. Implica ponerse en el lugar del cliente, entender

sus circunstancias y ofrecer una atención que sea sensible y receptiva a sus emociones y experiencias individuales.

Seclén (2018) menciona que, en el área de la salud pública, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, dentro los servicios de salud han cobrado gran importancia, por lo que se considera durante la última década como la piedra angular de la evaluación de los servicios de salud. Existe una estrecha relación entre el diseño y los métodos de medición, por lo que es crucial la relevancia de la visión que tiene el usuario del servicio como factor clave para la mejora organizacional y la prestación de los servicios médicos.

Sobre la satisfacción, se tiene a Bustamante (2019) es un término subjetivo, relacionada con la percepción que experimenta el usuario por la atención de salud recibida. Lo cual va a producir en el usuario sensaciones de agrado o desilusión del servicio que está recibiendo. Asimismo, Eijkelenboom (2019) refiere que el grado de satisfacción se clasifica en insatisfacción (Es un sentimiento que se siente cuando no se logra alcanzar un objetivo deseado), satisfacción (Sentimiento de placer de haber logrado algo). Dentro de su clasificación se divide en: Muy insatisfecho, insatisfecho, neutral, satisfecho, muy satisfecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo surgió de una idea siendo cuantitativo no experimental, ya que permitió la medición y cuantificación de ambas variables de estudio, siendo en este caso la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente COVID 19 de un hospital de Lima Provincia.

La investigación no experimental es aquella en la que no se manipula intencionadamente la variable independiente, y lo que hacemos es cambiar intencionadamente la variable independiente, y luego ver su efecto. Por lo tanto, la investigación no experimental analiza la realidad, y observa el fenómeno en estudio.

La investigación descriptiva tiene como objetivo determinarlas características, propiedades y estructuras del objeto de investigación, y evaluarlos diversos aspectos, tendencias o componentes del fenómeno estudiado desde el punto de vista científico.

El objetivo de la investigación descriptiva es describir los datos, estos datos deben tener algún tipo de influencia en las personas que los rodean, y aprender sobre actitudes, actitudes y hábitos, a través de una descripción precisa del trabajo. En donde este estudio es descriptivo, de nivel aplicativo lo cual proporciona información sustancial de los usuarios de un hospital de Lima Provincia (Danhke,1989).

3.2. Variables y operacionalización

Son propiedades asignadas a un objeto, o grupo de personas; las cuales van a alcanzar distintos valores respecto a la variable (Hernández, 2003).

Variable 1: “Calidad de Atención”

El objetivo primordial de la atención en salud es garantizar que cada paciente reciba cuidados de calidad óptima, buscando así mejorar los resultados y minimizar los riesgos que puedan afectar su salud, según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013). Esto implica que el personal de salud brinde una asistencia completa, incluyendo diagnóstico y terapia, para asegurar una atención efectiva, tal como lo define la (OMS, 1985). En este contexto, se ha propuesto una

evaluación de la calidad de atención a través de una encuesta que abordará cinco aspectos clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, como se menciona en una cita de Kotler (2001, como se citó en Alarcón, 2017).

Dimensiones de la Calidad (Modelo SERVQUAL):

MINSA (2011) adoptó el modelo SERVQUAL, la cual mide en el usuario externo su satisfacción en los consultorios médicos y de emergencia, incluyendo en su evaluación 5 dimensiones de calidad, distribuido en 22 preguntas. Su distribución se muestra a continuación:

- Fiabilidad (Interrogantes 1 - 5): brindar un servicio adecuado.
- Capacidad de Respuesta: (Interrogantes 6 - 9): proporcionar ayuda y brindar atención rápida y oportuna.
- Seguridad (Interrogantes 10 - 13): capacidad de transmitir confianza de forma cuidadosa y libre de peligro.
- Empatía (Interrogantes 14 - 18): capacidad de identificarse con algo o alguien.
- Aspectos Tangibles (Interrogantes 19 - 22): hace referencia a todo aquello que tenga forma física y que ocupe un espacio.

En cada dimensión se elaboraron 4 interrogantes, cada pregunta fue evaluada a través de la Escala Likert, del 1 al 5, teniendo un valor máximo de 80 puntos y un valor mínimo de 16.

Variable 2: "Grado de Satisfacción"

La satisfacción del paciente es una evaluación que permite constatar que tan satisfecho está con la atención recibida en un centro médico, los elementos importantes que va a determinar el éxito del centro de asistencia sanitaria (Manzoor, 2019)

Es el estado de ánimo de una persona cuando compara el desempeño percibido de un producto con sus expectativas, teniendo como factores:

expectativas del cliente, valor percibido, conformidad del cliente (Kotler, 2001, como se citó en Alarcón, 2017).

Se evaluaron por medio de una encuesta la satisfacción del usuario externo, que tendrá las siguientes dimensiones: Instalaciones, accesibilidad, eficacia, confort, resultados, y satisfacción global. Se elaboraron tres preguntas para cada dimensión y se evaluarán las respuestas a través de la escala de Likert, del 1 - 5, donde el valor máximo será 70 y el valor mínimo será 14.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: compuesta por un grupo de unidades (personas, cosas, instituciones, etc.) que tienen ciertos atributos que son susceptibles de ser medidas en un lugar con atributos que se pueden medir en un determinado lugar (Vigil, 2018). En el presente estudio la población estuvo representada por 120 usuarios que ingresaron a recibir asistencia sanitaria.

3.3.2 Muestra: Sampieri (1997) describe una técnica de investigación que se centra en el correcto abordaje de las personas involucradas en el estudio. La muestra utilizada en esta investigación estuvo compuesta por 77 usuarios.

Criterios de inclusión: pacientes de ambos sexos, entre 18 y 60 años, ya sean nuevos o en seguimiento, que estén dispuestos a participar en el estudio.

Criterios de exclusión: pacientes menores de 18 años o mayores de 60 años, aquellos que estén intubados y los que no deseen colaborar con el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección, es una técnica que permite obtener información estructurada según un determinado grupo de investigación (Alvira, 2011). Para la presente investigación se usó la encuesta, como técnica, la cual estuvo constituida por dos cuestionarios, la primera evaluó la calidad de atención y el segundo cuestionario que evaluó el grado de satisfacción de un hospital de Lima.

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio, se usó del método de la encuesta para lo cual se utilizó un cuestionario individual. Se utilizó Alfa de Cronbach, permitiendo

determinar la confiabilidad del instrumento. Luego se aplicó la encuesta lo cual permitió recoger los datos necesarios para responder los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento empleado. Posteriormente, se realizó un análisis estadístico descriptivo que incluyó el examen de frecuencias. Para examinar las hipótesis propuestas, se aplicó el estadístico Rho de Spearman, especialmente adecuado para variables cualitativas.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los principios éticos al realizar la investigación, incluidos los principios de equidad, no daño y respeto por los participantes. El investigador trato a los participantes de manera justa. La protección de datos, el cumplimiento estricto del protocolo o la integridad será diseñada según los estándares de la profesión.

IV. RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1.

Descripción de la Variable de la Calidad de Atención

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	8	10,4
	MEDIO	43	55,8
	ALTO	17	22,1
	EXCELENTE	9	11,7
	Total	77	100,0

Nota. Datos obtenidos de encuestas.

se puede observar que un 55.8% de los usuarios califican como media la calidad de atención, mientras que un 22.1% califican como alta, en tanto un 11.7% califican como excelente, y el 8% califican como baja a la calidad de atención recibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022. Estos resultados sugieren la necesidad de implementar mejoras continuas para abordar las áreas problemáticas y optimizar la calidad general de atención, aprovechando las áreas bien valoradas para mantener y fortalecer la satisfacción del usuario.

Tabla 2.*Descripción de la Variable del grado de satisfacción*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	BAJO	10	13,0
	MEDIO	27	35,1
Válido	ALTO	18	23,4
	EXCELENTE	22	28,6
	Total	77	100,0

Nota. Datos obtenidos de encuestas.

se puede observar que un 35.1% de los usuarios indicaron haber alcanzado un grado de satisfacción media, mientras que un 28.6% alcanzaron excelente grado de satisfacción, en tanto un 23.4% alcanzaron un alto grado de satisfacción, y un 13.0% refirieron haber alcanzado un bajo grado de satisfacción recibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022. Estos resultados subrayan la importancia de implementar estrategias dirigidas a identificar y abordar las necesidades y preocupaciones de los usuarios para mejorar continuamente la calidad de la atención brindada.

Tabla 3.

*Nivel dimensión fiabilidad*variable grado de satisfacción*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	BAJO	8	10,4
	MEDIO	40	51,9
Válido	ALTO	16	20,8
	EXCELENTE	13	16,9
	Total	77	100,0

Nota. Datos obtenidos de encuestas.

Se puede apreciar que un 51.9% de los usuarios alcanzaron la fiabilidad, mientras que un 20.8% fue alta, 16.9% fue excelente y 10.4% refirieron haber alcanzado un bajo grado de satisfacción recibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022.

Tabla 4.

*Nivel dimensión capacidad de respuesta*grado de satisfacción*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	9	11,7
	MEDIO	33	42,9
	ALTO	17	22,1
	EXCELENTE	18	23,4
	Total	77	100,0

Nota. Datos obtenidos de encuestas.

Se puede observar que el 42.9% de usuarios indicaron haber recibido capacidad de respuesta media, mientras que 23.4% indicaron como excelente, en tanto 22.1% fue alta y un 9% refirieron haber alcanzado un bajo grado de satisfacción recibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022.

Tabla 5.

Nivel dimensión seguridad*variable grado de satisfacción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	55	71,4
ALTO	16	20,8
EXCELENTE	6	7,8
Total	77	100,0

Nota. Datos obtenidos de encuestas.

Se puede observar que un 71.4% indicaron haber recibido seguridad media, mientras 20.8% fue alta y un 7.8% indicaron fue excelente la seguridad percibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022.

Tabla 6.*Nivel dimensión empatía*variable grado de satisfacción*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	BAJO	13	16,9
	MEDIO	19	24,7
Válido	ALTO	41	53,2
	EXCELENTE	4	5,2
	Total	77	100,0

Nota. Datos obtenidos de encuestas.

Se puede observar que 53.2% de los usuarios indicaron haber recibido empatía alta, mientras que 24.7% fue media, el 16.9% fue baja y el 5.2% excelente percibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022.

ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 7.

*Correlación variables calidad de atención*grado de satisfacción*

		V2. Grado de satisfacción
V1. Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-.278*
	Sig. (bilateral)	.014
	N	77

Nota. * La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

El coeficiente de Rho = -0.278, la cual expresa la relación entre las variables de estudio es inversa y su grado de confianza es baja; así también, resulta ser significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 8.

*Correlación dimensión fiabilidad*variable grado de satisfacción*

		V2. Grado de satisfacción
D1V1. Fiabilidad	Coefficiente de correlación	-.315**
	Sig. (bilateral)	.005
	N	77

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El coeficiente de Rho = -0.315, lo que expresa la relación entre los elementos analizados es inversa, en donde p valor calculado es de 0.05, por lo cual resulta ser muy significativa teniendo un nivel de confianza del 99%.

Tabla 9.

*Correlación dimensión capacidad de respuesta*variable grado de satisfacción*

		V2. Grado de satisfacción
D2V1.	Coeficiente de correlación	.016
Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	.892
	N	77

Nota. Procesamiento de datos en software SPSS.

El coeficiente de Rho = 0.016, lo que expresa la relación entre los elementos analizados es inversa, en donde p valor calculado es de 0.05, por lo cual resulta ser muy significativa teniendo un nivel de confianza del 99%.

Tabla 10.

*Correlaciones dimensión seguridad*variable grado de satisfacción*

		V2. Grado de satisfacción
D3V1.	Coeficiente de correlación	-.174
Seguridad	Sig. (bilateral)	.131
	N	77

Nota. Procesamiento de datos en software SPSS.

El coeficiente de Rho = -0.174, lo que indica que la relación entre los elementos analizados es inversa, en donde p valor calculado es de 0.131, por lo cual resulta ser significativa teniendo un nivel de confianza del 95%.

Tabla 11.

*Correlación dimensión empatía*variable grado de satisfacción*

		V2. Grado de satisfacción
D4V1. Empatía	Coeficiente de correlación	-.273*
	Sig. (bilateral)	.016
	N	77

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

El coeficiente de Rho = -0,273, lo que indica que la relación entre los elementos analizados es inversa, en donde p valor calculado es de 0.016, por lo cual resulta ser significativa teniendo un nivel de confianza del 95%.

V. DISCUSIÓN

De los resultados hallados se puede indicar con relación a la hipótesis general existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el grado de satisfacción en pacientes COVID 19, de un hospital de Lima – Provincia, 2022, se puede señalar que el coeficiente de Rho de Spearman es -0.278, indicando que la relación entre las variables es inversa y su grado de confianza es baja; así también resulta ser significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%.

Cabe mencionar que el valor de -0.278 sugiere una correlación inversa moderada. Esto significa que la relación entre las dos variables no es extremadamente fuerte, pero tampoco es insignificante. Es posible que haya otras variables que influyan en la relación entre estas dos, o que la relación no sea completamente lineal

Es resultado no guarda relación Anaya (2018) en Pampas Tayacaja, el estudio analizó la satisfacción de los pacientes que acuden a urgencias con la atención humanizada de enfermería en un hospital local; el estudio fue correlacional, muestra: 90 personas. Los resultados mostraron que el 48.9% expresó satisfacción media y en la misma proporción el 48.9% dijo que el cuidado de enfermería fue medio. Por otro lado, el cuidado de enfermería se asoció significativamente con la satisfacción del paciente, con $p \leq 0.00$. Concluyendo que el cuidado de enfermería se relacionó con la satisfacción del paciente en el hospital.

De igual manera no corrobora con el autor Almonte (2020) realizó un estudio en Moquegua sobre la satisfacción con la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en servicios médicos y quirúrgicos del hospital regional, con el objetivo de determinar la relación entre estas variables. La herramienta SPACE fue empleada para valorar la satisfacción del paciente respecto al cuidado proporcionado por enfermería. Los resultados indicaron que un 96.7% de los pacientes internados expresaron un nivel elevado de satisfacción, resaltando su satisfacción especialmente en las áreas curativas, ambientales y de resultados. Como resultado, se determinó que la satisfacción con los servicios de atención de enfermería para pacientes hospitalizados es considerablemente alta.

Con relación a la hipótesis específica sobre si existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente COVID-19 en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022. Se puede señalar que el coeficiente de Rho de Spearman es -0.315, expresa la relación entre los elementos estudiados es inversa, en donde p valor calculado es de 0.05, por lo cual resulta ser significativa teniendo un nivel de confianza del 99%. Cabe mencionar que el valor de -0.315 sugiere una correlación inversa moderada. Esto significa que la relación entre los dos elementos estudiados no es extremadamente fuerte, pero tampoco es insignificante. Es posible que haya otras variables que influyan en la relación entre estas dos, o que la relación no sea completamente lineal

Este resultado se puede asemejar al estudio de García (2017) en Honduras, realizó un estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos en el ambulatorio del National Cardiopulmonary Institute. Utilizando datos de la Unidad de Calidad; analizó 241 pacientes para determinar la relación entre variables y encontró, aunque el trato recibido fue bueno y las condiciones de limpieza y comodidad fueron satisfactorias, algunos expresaron preocupación por los tiempos de espera para medicamentos. En general, los resultados sugieren que el servicio puede mejorarse para garantizar una atención de calidad.

Con relación a la hipótesis específica sobre si existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente COVID-19 en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022. Se puede señalar que existe una correlación positiva muy alta, en donde el sig. Bilateral es 0.892, Discrepando con el nivel de significancia, fijado en 0.05, se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula. Esto indica que los resultados obtenidos no son lo suficientemente significativos como para afirmar que existe una correlación entre los elementos abordados. Es importante señalar que el nivel de significancia indica la probabilidad de que la correlación observada sea casual. En este escenario, el nivel de significancia es de 0.892, lo que implica que existe una elevada posibilidad de que la correlación observada sea simplemente producto de la variabilidad aleatoria en los datos.

Esto no guarda relación con la investigación de Tamayo (2019) en Ecuador,

en su estudio, analizó el efecto de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un hospital universitario. Objetivo: establecer la influencia entre las variables. Utilizó como metodología, el diseño transversal, analítico. Utilizó el cuestionario SERVQUAL. Resultados: las opiniones con las que los usuarios no están satisfechos son tangibles y empáticas; además, la capacidad de respuesta se evaluó como moderadamente receptiva, ya que se estimó que las expectativas y las percepciones eran pequeñas.

Con relación a la hipótesis específica sobre si existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y el grado de satisfacción del paciente COVID-19 en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022. Se puede señalar que el coeficiente de Rho de Spearman es -0.174, expresa la relación entre los elementos analizados es inversa, en donde p valor calculado es de 0.131, discrepando con el nivel de significancia, fijado en 0.05, se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula. Esto indica que los resultados obtenidos no son lo suficientemente significativos como para afirmar que existe una correlación entre los elementos abordados.

El valor negativo del coeficiente (-0,174) indica una relación inversa entre los elementos analizados. Esto significa que cuando una variable aumenta, la otra tiende a disminuir, y viceversa. Sin embargo, la magnitud de esta correlación es relativamente baja, lo que sugiere que la relación entre los elementos no es muy fuerte.

Este resultado es contradictorio a lo propuesto por el autor Lostaunau (2018) examinó la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en los Departamentos de Fisioterapia y Rehabilitación del hospital regional en Ica. El 47.3% calificó la atención como excelente, valorando especialmente la empatía, mientras que el 36.6% expresó un alto grado de satisfacción. Se observó una correlación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y la percepción de la calidad de atención, resaltando la importancia de proporcionar un servicio de alta calidad para garantizar la satisfacción del usuario externo.

Con relación a la hipótesis específica sobre si existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y el grado de satisfacción del paciente COVID 19 en

el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima Provincia, 2022. Se puede señalar que el coeficiente de Rho de Spearman es -0.273, expresa la relación entre la dimensión empatía y la variable grado de satisfacción es inversa, en donde p valor calculado es de 0.016, por lo cual resulta ser significativa teniendo un nivel de confianza del 95%. Cabe mencionar que el valor de -0.273 sugiere una correlación inversa moderada. Esto significa que la relación entre los elementos analizados no es extremadamente fuerte, pero tampoco es insignificante. Es posible que haya otras variables que influyan en la relación entre estas dos, o que la relación no sea completamente lineal

El resultado se asemeja a lo propuesto por Zárate (2020) donde llevó a cabo una investigación en Lima que abordó la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19 en un centro de salud. El objetivo fue establecer la conexión entre estas variables. Se concluyó que existe una relación sólida y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con COVID-19.

Dentro de los resultados descriptivo se resalta acorde a la percepción de los usuarios encuestados respecto a la calidad de atención, un 55.8% de los usuarios califican como media la calidad de atención, mientras que un 22.1% califican como alta, en tanto un 11.7% califican como excelente, y el 8% califican como baja a la calidad de atención recibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022. Estos resultados sugieren la necesidad de implementar mejoras continuas para abordar las áreas problemáticas y optimizar la calidad general de atención, aprovechando las áreas bien valoradas para mantener y fortalecer la satisfacción del usuario.

Estos resultados guardan relación en el autor Lostaunau (2018) examinó la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en los Departamentos de Fisioterapia y Rehabilitación del hospital regional en Ica. El 47.3% evaluó la calidad de atención como excelente, especialmente valorando la empatía. Respecto a la satisfacción, el 36.6% manifestó un alto grado de satisfacción. Se identificó una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la satisfacción del usuario y la percepción de la calidad de atención, así como con cada componente del servicio recibido, lo que subraya la relevancia de proporcionar una atención de alta calidad para asegurar la satisfacción del usuario externo.

Referente a la variable grado de satisfacción los resultados indican que un 35.1% de los usuarios indicaron haber alcanzado un grado de satisfacción media, mientras que un 28.6% alcanzaron excelente grado de satisfacción, en tanto un 23.4% alcanzaron un alto grado de satisfacción, y un 13.0% refirieron haber alcanzado un bajo grado de satisfacción recibida en un hospital de Lima – Provincia, 2022. Estos resultados subrayan la importancia de implementar estrategias dirigidas a identificar y abordar las necesidades y preocupaciones de los usuarios para mejorar continuamente la calidad de la atención brindada.

Estos resultados guardan relación en el autor Ortiz et al. (2000) realizaron un estudio en México sobre la calidad de la atención ambulatoria en hospitales del sector público. Los resultados mostraron que el 71.37% de los encuestados consideraron la calidad de la atención médica como buena, mientras que el 28.63% la calificaron como mala. Los principales factores de la mala calidad fueron las largas esperas, omisiones en la exploración y diagnóstico, la complejidad de los procedimientos y el maltrato del personal.

El resultado obtenido refuerza la hipótesis general de que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en pacientes con COVID-19 en un hospital de Lima-Provincia en 2022. Esta relación se evidencia mediante la distribución de las calificaciones de satisfacción, donde se observa una variación en la percepción de los usuarios en función de la calidad de atención recibida. La presencia de un porcentaje considerable de usuarios con calificaciones altas y excelentes de satisfacción respalda la idea de que una calidad de atención óptima se traduce en una mayor satisfacción por parte de los pacientes.

Sin embargo, la existencia de un porcentaje no despreciable de usuarios con calificaciones bajas de satisfacción sugiere la necesidad de mejorar aspectos específicos de la atención para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los pacientes. Este hallazgo contribuye al cuerpo teórico existente al proporcionar evidencia empírica que respalda la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19, donde la calidad de la atención médica fue crucial para la recuperación y el bienestar de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: se puede señalar que el coeficiente de Rho de Spearman es -0.278, indicando que la relación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción es inversa y su grado de confianza es baja; así también resulta ser significativa, teniendo un nivel de confianza del 95%.

Segunda: en esta tesis se pudo afirmar con un 99% de confianza, que existe una relación inversa entre la dimensión fiabilidad y la variable grado de satisfacción en pacientes COVID-19, de un Hospital de Lima – Provincia, 2022.

Tercera: en esta tesis se pudo afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva muy alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable grado de satisfacción en pacientes COVID-19 del servicio de Emergencia, de un hospital de Lima Provincia, 2022.

Cuarta: en esta tesis se pudo afirmar con un 95% de confianza, que existe una relación inversa entre la dimensión seguridad y la variable grado de satisfacción en pacientes COVID-19, de un Hospital de Lima – Provincia, 2022.

Quinta: en esta tesis se pudo afirmar con un 95% de confianza, que existe una relación inversa entre la dimensión empatía y la variable grado de satisfacción en pacientes COVID-19, de un Hospital de Lima – Provincia, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda potenciar y reforzar las competencias de personal de enfermería cuya finalidad sea brindar una mejor calidad de atención, viéndose reflejada en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Se recomienda al equipo de gestión, realizar una evaluación al personal de enfermería, la cual permitirá conocer su desempeño en el ámbito laboral.

Se recomienda al área de docencia e investigación a fomentar investigación, la cual permitirá conocer las falencias y mejorarlas.

REFERENCIAS

- García, D. (2018). Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. instituto nacional cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>
- Borton, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017* [Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Tamayo M. (2020). Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>
- Ortiz, R., Muñoz, S., Martín, D., & Torres, E. (2003) Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Rev Panam Salud Publica;13(4)* 229-238.
<http://www.scielosp.org/pdf/rps/v13n4/a05v13n4.pdf>
- Zarate, E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53123>
- Maggi, W (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica*

Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://201.159.223.180/handle/3317/9976>

Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>

Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener].
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2374>

Anaya, S. (2018). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia frente al cuidado humanizado de enfermería del hospital Pampas Tayacaja – Huancavelica* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4320>

Zarate, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53123>

Chapoñan, H. (2020). *Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo- ESSALUD, periodo junio a agosto del 2020* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_4f32d609f22b5691ebda536a0c25582f/Details

- Almonte, O. (2020). *Satisfacción hacia el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y medicina del Hospital Regional Moquegua, año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58067/Almonte_FON-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ardón, N. (2002). Análisis del debate actual sobre las diferentes perspectivas de calidad de vida. *Revista Gerencia Salud*.
- Gutiérrez, R. (2003). La Satisfacción del Paciente como Medida de la Evaluación de la Calidad Percibida.
- Ministerio de Salud. (2009). *Política nacional de calidad en salud: Documento técnico R.M.N° 727-2009 Ministerio de Salud*. Dirección General de Salud de las Personas.
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf
- Díaz, L. (2010). *Avances en el cuidado de enfermería*. Editorial Universal Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77817/9789587613520.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Numpaqué-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Ayanian, J. Z., & Markel, H. (2016). Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. *The New England journal of medicine*, 375(3), 205–207. <https://doi.org/10.1056/NEJMp1605101>
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A

systematic review and meta-analysis. *International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>

Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International journal of environmental research and public health*, 17(14), 5111. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>

Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), pp. 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>

Gómez, C., García, R., De los Reyes, N. Fernández, J. y Holguín, P. (2018). Patientsatisfaction in a Spanish burn unit. *Burns: journal of the International Society for Burn Injuries*, 45(2), 341–347. <https://doi.org/10.1016/j.burns.2018.03.015>

Shafii M., Rafiei S., Abooe F., Bahrami M., Nouhi M., Lotfi F y Khanjankhani, K. (2016). Assessment of Service Quality in Teaching Hospitals of Yazd University of Medical Sciences: Using Multi-criteria Decision Making Techniques. *Osong public health and research perspectives*, 7(4), 239–247. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.001>

Seclén-Palacin, Juan, & Darras, Christian. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&tlng=es.

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2),1-2.

<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>

Eijkelenboom, A., Blok, G. y Bluysen, P. (2019). Comfort and satisfaction of patients, visitors and staff with patient rooms at inpatient wards, a pilot study. *E3S Web Conferences*, 11(3), 2036.

<https://doi.org/10.1051/e3sconf/201911102036>

ANEXOS

<p>grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022?</p> <p>) ¿Cuál es la relación entre empatía y el grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022?</p>	<p>Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre seguridad y el grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022</p> <p>) Determinar la relación que existe entre empatía y el grado de satisfacción en pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022</p>	<p>de satisfacción del paciente COVID 19 en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022.</p> <p>c) Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y el grado de satisfacción del paciente COVID 19 en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022.</p> <p>d) Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y el grado de satisfacción del paciente COVID 19 en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Provincias, 2022.</p>		<p>Destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia de peligros o dudas.</p> <p>Capacidad para ponerse al lado del otro.</p>	<p>2. Ud. Cree que todo el personal de salud del Hospital posee conocimientos para responder a sus preguntas.</p> <p>3. Recibe ud. Atención personalizada en el Hospital.</p> <p>4. Cree ud. Que el personal asistencial se preocupó en satisfacer sus necesidades.</p> <p>5. El personal de salud le explico a cerca de sus necesidades</p> <p>6. Cree ud. Que el personal comprendió bien todas sus necesidades.</p>	
Variable 2: (Y) GRADO DE SATISFACCIÓN						
Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rango	
<p>1. Accesibilidad</p> <p>2. Instalaciones</p> <p>3. Confort</p>	<p>Ausencia de límites económicos indebidos o límites de tiempo o distancia.</p>	<p>1. Considera que el hospital se encuentra en un lugar accesible.</p> <p>2. Ud. Está de acuerdo con los horarios</p>	<p>Siendo: Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>		

		<p>4. Eficacia y Resultados</p> <p>5. Satisfacción global</p>	<p>de atención del hospital.</p> <p>6. Considera ud. que la infraestructura del hospital en cuanto a ventilación e iluminación son adecuados.</p> <p>7. Considera que la limpieza del hospital es la adecuada.</p> <p>8. Los servicios higiénicos del hospital se encuentran limpios y en buen estado.</p> <p>9. Considera que el ambiente donde espera para ser atendido es adecuado y cómodo.</p> <p>10. Considera que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.</p> <p>11. Considera ud. Haber recibido buena información por parte del profesional que le brindó la atención.</p> <p>12. Para ud. La organización del hospital es adecuada</p> <p>13. Cree ud. que con la atención brindada le trajo buenos resultados.</p> <p>14. La atención que se le brindó lleno con sus expectativas.</p> <p>15. Para ud. La organización del hospital es adecuada.</p> <p>16. Se encuentra satisfecho con el grado de confianza que le brindaron en el hospital.</p> <p>17. Ud. Recomendaría a alguien más al hospital por la buena atención que recibió.</p>	<p>De acuerdo (4)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Excelente</p>
--	--	---	--	---	------------------

Anexo 02. Operacionalización de variables

Variable 1. Calidad de Atención

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
VARIABLE 1: Calidad de Atención	Fiabilidad	Brindar un servicio adecuado	1 – 5	Escala ordinal 1. Extremadamente insatisfecho 2. muy satisfecho 3. insatisfecho 4. indeciso 5. satisfecho
	Capacidad de Respuesta	Proporcionar ayuda y brindar atención rápida y oportuna.	6 – 9	
	Seguridad	Capacidad de transmitir confianza de forma cuidadosa y libre de peligro.	10 – 13	
	Empatía	Capacidad de identificarse o algo o alguien	14 – 18	

Variable 2. Grado de Satisfacción

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
VARIABLE 2: Grado de Satisfacción	1. Accesibilidad	Ausencia de límites económicos indebidos o límites de tiempo o distancia.	1 - 2	Escala ordinal 1. Extremadamente insatisfecho 2. muy satisfecho 3. insatisfecho 4. indeciso 5. satisfecho
	2. Instalaciones	Instalaciones del servicio y elementos en contacto con el cliente.	3 - 5	
	3. Confort	Se refiere a la comodidad.	6 - 8	
	4. Eficacia y Resultados	Es el resultado que deseamos lograr.	9 - 11	
	5. Satisfacción global	Diferencias positivas entre los puntajes obtenidos de las percepciones menos las expectativas	12 - 14	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Quien suscribe el presente Sr., Sra., Srta....., de.....años de edad, identificado (a) con DNI. N°....., por medio de la presente acepto participar en el trabajo de investigación titulada: CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION EN PACIENTES COVID 19 DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DE UN HOSPITAL DE LIMA PROVINCIA, 2022, el cual pretende Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes COVID 19. Para poder participar del estudio, se le entregará 2 cuestionarios, para su respectivo llenado, las cuales tendrán una duración de 30 minutos. La participación del presente estudio es completamente voluntaria y confidencial, por lo cual la información que ud. me proporcione será utilizada confidencialmente, para la cual sólo el investigador tendrá acceso a esta información, por lo cual estará protegida. Esta información será analizada por el estudiante de maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Si tiene alguna pregunta o desea información sobre el presente trabajo de investigación puede comunicarse con Romero Pariachi Yadira Evelyn (yadievel@hotmail.com) / 945909903. Acepta Ud. Participar en el presente estudio de investigación:

Sí:

No:

**CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION EN PACIENTES
COVID 19 DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DE UN HOSPITAL DE USA
PROVINCIA, 2022"**

Fernando () Masculino ()
Grado de Letrado () Secundaria ()
Superior ()

Por favor, marque un "X" en el recuadro que considere la respuesta adecuada.

Considere lo siguiente en la elección de sus respuestas: TA
Totalmente de acuerdo

3 Indiferente

2 En desacuerdo

1 Totalmente de acuerdo

A. Cuestionario de Calidad de Atención

• FIABILIDAD

1. Cree que en el hospital se **item** gcr sus procedimientos

TA DA ED TED

2. Piensa que el personal de **sskxt del hospital** mantiene bien su **Wdñrc**

TA DA ED TED

3. ¿Usted recibe asistencia en el hospital para un período de tiempo determinado?

TA DA I ED TED

4. ¿Su estado de salud se mejoró después de registrarse en el hospital?

TA DA I ED TED

• CAPACIDAD DE RESPUESTA

5. ¿Usted recibe información si finaliza su asistencia?

TA DA I ED TED

5. ¿Usted recibe información si finaliza su asistencia? TA DA

I ED TED

7. ¿Le exámenes o análisis (laboratorio, etc., se refieren a)

TA DA I ED TED

de manera rápida.

8. ¿El personal del hospital se preocupa de brindar ayuda?

TA DA I ED TED

• SEGURIDAD

9. ¿Se siente seguro cuando se encuentra en el hospital?

TA DA I ED TED

10. ¿Le informan los procedimientos que se le van a realizar en el hospital?

TA DA I ED TED

11. ¿Le informan los procedimientos que se le van a realizar en el hospital?

TA DA I ED TED

12. El personal de salud del Hospital se preocupa por las mismas personas que se preocupan por usted.

TA DA I ED TED

• EMPATIA

13. Recibe atención personalizada en el Hospital.

TA DA I ED TED

14. Cree usted que el personal asistencial se preocupó en satisfacer sus necesidades.

TA DA I ED TED

15. El personal de salud le explicó acerca de su enfermedad.

TA DA I ED TED

16. Cree usted que el personal comprendió bien todas sus necesidades.

TA DA I ED TED

B. Construcción de Grado de Satisfacción

• ACCESIBILIDAD

1. Considere que el Hospital se encuentra en un lugar accesible.

TA DA I ED TED

2. Usted puede encontrar fácilmente el Hospital.

TA DA I ED TED

• INSTALACIONES

3. Considere que la infraestructura del Hospital se encuentra iluminada adecuadamente.

TA DA I ED TED

4. Considera que la limpieza del hospital es la adecuada.

TA _____ DA _____ I _____ ED _____ TED " _____

5. Los servicios higiénicos del hospital se encuentran limpios y en buen estado.

TA DA _____ I _____ ED _____ TED _____

• CONFORT

6. Los enfermeros que se manejan de manera profesional son serenos y cómodos.

TA DA I ED | TED

7. Los enfermeros que se manejan de manera profesional son serenos y cómodos.

DA _____ I _____ ED _____ TED _____

8. Los enfermeros que se manejan de manera profesional son serenos y cómodos.

TA DA I ED _____ TED _____

• EFICACIA Y RESULTADOS

9. Los procedimientos del hospital son adecuados.

TA _____ DC _____ I _____ ED _____ TED _____

10. El personal que con los procedimientos adecuados se trajo buenos resultados. EA 0

I _____ ED _____ TED _____

11. Los servicios que se brindan en el hospital son adecuados.

TA DA I ED TED _____

• SAT15 FACCIÓN GLOBAL

12. srs Ls n snizssis+i del nepitslee sdesuads.

TA DA I ED TED

13. Se e naJentts estiefesh ncs neigrsds de cs nfis nzs que le brinds re+i en el hospital.

TA DA I ED TED

14. Ud. Rees mend sris s slguen ms e slhn apitsl pnr ls buena stensin nq wrecibio.

TA DA I ED TED

MU CHA 5 GRACIA 5

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de instrumentos

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	16

Resultado1 (Documento1) - IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

```
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	Excluido ^a	Total	N	%
	15	0	15	15	100,0
		0		0	,0
				15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	16

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON: H: 116, W: 235 pt.

15:40
4/07/2022

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	14

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	15	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	14

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unidade CH - Pt. 116, W. 205 pt | 15:34 | 3/07/2022

Anexo 5. Base de datos

Confiabilidad del cuestionario de Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)

	CALIDAD DE ATENCION															
	FIABILIDAD				APACIDAD DE RESPUEST				SEGURIDAD				EMPATIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	
2	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	
6	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
7	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
8	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
9	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
10	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
11	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	
12	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
13	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
14	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	4	3	
15	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
16	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
17	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
18	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
19	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
20	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	
21	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
22	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
23	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	4	3	
24	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
25	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
26	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
27	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
28	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
29	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
30	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
31	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
32	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
33	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
34	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	
35	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
36	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
37	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	4	3	
38	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
39	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
40	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
41	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
42	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
43	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
44	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
45	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
46	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
47	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
48	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
49	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
50	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
51	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
52	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
53	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	
54	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
55	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
56	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
57	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
58	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
59	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	
60	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
61	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	
62	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
63	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
64	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
65	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	
66	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
67	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
68	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
69	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	
70	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	
71	2	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
72	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
73	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	4	3	
74	5	4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	
75	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
76	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	
77	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	

SATISFACCIÓN AL USUARIO														
	ACCESIBILIDAD		INSTALACIONES			CONFORT			EFICACIA Y RESULTADOS			SATISFACCIÓN GLOBAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	1	3
2	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
4	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
5	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3
6	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
7	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
8	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
9	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
10	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
11	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
12	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
13	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
14	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
15	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
16	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
17	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4
18	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
19	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
20	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
21	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
22	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
23	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
24	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
25	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
26	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
27	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
28	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
29	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
30	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
31	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
32	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
33	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
34	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
35	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
36	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
37	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3
38	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
39	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
40	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
41	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
42	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
43	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
44	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
45	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
46	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
47	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
48	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
49	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
50	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
51	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
52	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
53	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3
54	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
55	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
56	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
57	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3
58	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
59	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
60	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
61	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
62	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
63	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
64	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
65	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
66	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
67	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
68	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4
69	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
70	2	4	2	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3
71	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
72	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3
73	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
74	1	4	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4
75	2	5	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3
76	1	5	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4
77	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DANNY ALBERTO VILLEGAS RIVAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Atención y Grado de Satisfacción en Pacientes COVID 19 del Servicio de Emergencia, de un Hospital de Lima – Provincia, 2022.", cuyo autor es ROMERO PARIACHI YADIRA EVELYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25%, 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.

LIMA, 14 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANNY ALBERTO VILLEGAS RIVAS CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 14- 08-2022 12:42:18

Código documento Trilce: TRI - 0414421