



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el Área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Valdez Pariona, Marlene ([orcid.org/0000-0002-5866-5035](https://orcid.org/0000-0002-5866-5035))

**ASESORES:**

Mg. Paredes Vásquez, Karina Lisset ([orcid.org/0000-0001-8295-3726](https://orcid.org/0000-0001-8295-3726))

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert ([orcid.org/0000-0001-6377-0203](https://orcid.org/0000-0001-6377-0203))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme valor y fortaleza para vencer la adversidad.

A mi madre Virginia, por todo su amor, confianza y comprensión.

A mis hijos, por su compañía y cariño.

**Marlene**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por la formación profesional de potencial humano competente y con visión al futuro.

A la Escuela Profesional de Posgrado, por liderar la práctica investigativa entre docentes y estudiantes.

A los docentes de la Escuela Profesional de Posgrado en Gestión Pública, por su profesionalismo y calidad pedagógica.

Al asesor (a) Paredes Vásquez, Karina Lisset, por la dirección metodológica y estadística en el desarrollo de la tesis.

A los señores expertos, por participar en la validación de la ficha de evaluación de calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad.

A los pacientes del Área UCI del hospital de Huamanga por su participación voluntaria en la presente investigación.

**Marlene**

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
V. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	40
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	58

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 División de la variable calidad de servicio	20
Tabla 2 División de la variable Medidas de bioseguridad	21
Tabla 3 Validez de la calidad de servicio	22
Tabla 4 Validez variable medidas de bioseguridad	23
Tabla 5 Resultados del cálculo Alpha de Cronbach para las variables	23
Tabla 6 Calidad de servicio del personal de salud	26
Tabla 7 Medidas de bioseguridad en el área UCI	27
Tabla 8 Prueba Rho Spearman para las variables de estudio	28
Tabla 9 Prueba de correlación elementos tangibles y medidas de bioseguridad	30
Tabla 10 Prueba de correlación fiabilidad y medidas de bioseguridad	32
Tabla 11 Prueba de correlación empatía y medidas de bioseguridad	34
Tabla 12 Prueba de correlación capacidad de respuesta y medidas de bioseguridad	36
Tabla 13 Prueba de correlación seguridad y medidas de bioseguridad	38

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Correlación entre las variables	15
Figura 2 Diagrama de dispersión par las variables de estudio	29
Figura 3 Diagrama de dispersión elementos tangibles y medidas de bioseguridad	31
Figura 4 Diagrama de dispersión fiabilidad y I medidas de bioseguridad	33
Figura 5 Diagrama de dispersión empatía y medidas de bioseguridad	35
Figura 6 Diagrama de dispersión capacidad de respuesta y medidas de bioseguridad	37
Figura 7 Diagrama de dispersión seguridad y medidas de bioseguridad	39

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023. La metodología empleada corresponde al enfoque cuantitativo; tipo básico; diseño no experimental correlacional; población de 280 pacientes y muestra de 162 participantes; técnica de la encuesta; cuestionarios de quince (15) ítems por variable con escala Likert, como instrumentos. Resultados: Mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un p-valor  $> 0.05$ , tanto en la hipótesis general como en las hipótesis específicas, por lo que se aceptaron las hipótesis alternas establecidas. Se concluyó que existe relación entre la calidad de servicio y las medidas de bioseguridad del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023. Apoyado en un coeficiente de correlación Rho = 0.856.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, medidas de bioseguridad, salud.

## **Abstract**

The aim of the research was to determine the relationship between the quality of service of health personnel and biosafety measures in the ICU area of a hospital in Ayacucho - 2023. The methodology used corresponds to the quantitative approach; basic type; correlational non-experimental design; population of 280 patients and sample of 162 participants; survey technique; questionnaires of fifteen (15) items per variable with a Likert scale, as instruments. Results: Using Spearman's Rho test, at a significance level of 0.05, a p-value  $> 0.05$  was obtained, both in the general hypothesis and in the specific hypotheses, so the established null hypotheses were accepted. . It was concluded that there is no relationship between the quality of service and the biosafety measures of health personnel and the biosafety measures in the ICU area of a hospital in Ayacucho - 2023.

**Keywords:** Quality of service, biosecurity measures, health.



## I. INTRODUCCIÓN

En el nivel internacional, según Leoni et al. (2021) los principales problemas de los pacientes en la carencia de RRHH y tecnológicos para el restablecimiento de su salud, otros problemas según Alami et al. (2021) son varios sistemas de salud enfrentan el desafío con la finalidad de atender las consultas como para procedimientos especializados, en la misma línea, Razu et al. (2021) indicaron la demora en el diagnóstico y tratamiento, lo que afecta negativamente la calidad de atención y puede tener consecuencias graves para los pacientes, donde se debe garantizar que todas las personas que necesiten atención médica puedan recibirla sin pasar apuros económicos.

Por su parte según Lockuan y Salazar (2022) las medidas de bioseguridad son prácticas y protocolos establecidos para proteger la salud y seguridad de la población, así como evitar la transmisión de enfermedades infecciosas. Aunque estas medidas son fundamentales para mantener un ambiente seguro en entornos médicos.

Por tanto, según Sagan et al. (2021) es fundamental que la cobertura sanitaria universal abarque una atención sanitaria completa y de calidad, que incluya aspectos promocionales, preventivos, curativos, rehabilitadores y paliativos. Según Fátima et al. (2019) es crucial que, incluso con un mayor acceso a los servicios sanitarios, las mejoras en la salud pueden no ser efectivas si la calidad de dichos servicios no es suficiente. Este punto coincide con la afirmación de Arntsen et al. (2021) quienes señalan que diversas partes interesadas, como los gobiernos, los sistemas sanitarios, las personas, los pacientes y los trabajadores sanitarios, deben colaborar para garantizar la prestación de una atención sanitaria de primera línea y de alta calidad.

A nivel nacional, según MINSA (2022) se presentan problemas como la falta de comunicación y coordinación en la atención médica, en donde se tienen una atención fragmentada y desorganizada en la implementación de las camas UCI, en la misma línea, Babroudi et al. (2021) mencionaran las tasas de mortalidad son elevadas entre los pacientes ingresados en la UCI gravemente enfermos, y estas

afecciones pueden disminuirse por medidas de bioseguridad correctamente aplicadas.

Otro de los problemas que se presentan según Sarsosa y Charria (2018) es la asistencia sanitaria, evaluación rutinaria en la misma línea, Marzo et al. (2021) indicaron que los cambios en la prestación de asistencia sanitaria están obligando al sector a reconsiderar cómo se mide la calidad, pensar en las posibles aplicaciones de la atención sanitaria en los sistemas de asistencia gestionada está evolucionando;

A nivel local, se presentan diversos problemas en los puntos de atención en el área UCI, entre los principales se tiene diseño deficiente del sistema y de los procesos, falta de capacitación para adaptarse a los cambios demográficos de los pacientes y necesidades conexas, lentitud en la adopción de las innovaciones informáticas necesarias para prestar asistencia, escasa atención a las diversas demandas y necesidades de los pacientes, y la falta de personal y las condiciones laborales desfavorables, los cuales dificultan por falta de formación inadecuada del personal cómo implementarlas correctamente puede dar lugar a errores y prácticas inseguras.

Esto como consecuencia de la carencia de instalaciones médicas apropiadas, como Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del personal de la salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? Problemas específicos PE1 ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE2 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE3 ¿Cuál es la relación entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE4 ¿Cuál es la relación entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE5

¿Cuál es la relación entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023?

Justificación teórica, según Levesque y Sutherland (2020) la calidad de servicio apropiado se interpreta en una atención médica efectiva y segura, deben incluir diagnósticos precisos, tratamientos adecuados y seguimiento apropiado. Cuando se brinda atención de calidad, se maximizan y obtienen resultados positivos. Justificación práctica, según Lachman et al. (2019) son mejoras para el beneficio del personal de salud, pacientes y toda el área de UCI, establecer líneas de acción para minimizar los riesgos de contagio mediante medidas de seguridad eficientes; servicio de calidad mejora la experiencia del paciente durante su atención médica, lo que contribuye a su comodidad y confianza en el equipo médico.

Sobre la justificación metodológica, según Jorna et al. (2021) contribuye a la confianza para el hospital y servirá de modelo para otras clínicas estatales y exclusivas de la región porque cuando los pacientes confían en la calidad de atención que recibirán, están más dispuestos a buscar atención médica cuando la necesitan y a seguir los tratamientos para los pacientes.

En cuanto al objetivo general: determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Objetivos específicos OE1. Determinar la relación entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023; OE2. Determinar la relación entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. OE3. Determinar la relación entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. OE4. Determinar la relación entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. OE5. Determinar la relación entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023.

En cuanto a la Hipótesis general: existe relación significativa entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Hipótesis específicas HE1. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023; HE2. Existe relación significativa entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. HE3. Existe relación significativa entre la empatía y las medidas de

bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. HE4. Existe relación significativa entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. HE5. Existe relación significativa entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Ivanov et al. (2022) en Serbia, su disertación tuvo como objetivo de examinar la calidad en el servicio del personal de salud con respecto de pandemia. El método empleado fue básico descriptivo. La muestra fue de 601 trabajadores encuestados. Los resultados revelaron que producto de las intervenciones sanitarias individuales y poblacionales generó la satisfacción del usuario, por ello es crucial para establecer una asistencia sanitaria universal y que se base en conocimientos profesionales probados, donde se evalúa cuidadosamente la calidad del tratamiento y de los servicios sanitarios para el bienestar de todos, en cuanto a las conclusiones es ahora una prioridad absoluta en el sector sanitario; donde además se necesitan nuevos puntos de vista y tecnologías innovadoras para satisfacer la necesidad de una evaluación de la calidad pertinente.

Chairun et al. (2022) en Indonesia, investigaron con el fin de optimizar la disposición de servicio de los profesionales de salud con respecto a la percepción de los pacientes. El método fue descriptivo básico. El instrumento fue el cuestionario por variable; los resultados demostraron la integridad de la sala de instalaciones de apoyo y la competencia de los profesionales sanitarios tienen un impacto significativo en los encuestados de entre 45 y 55 años. Dieron a los consumidores de servicios de salud pertenecientes al grupo de nivel de educación secundaria (28.3%) y el servicio adquirido por el cliente se describe como un buen servicio (82.2%). Conclusiones: el factor principal para evaluar si los servicios sanitarios ofrecidos a los clientes que necesitan asistencia sanitaria están satisfechos es, sin lugar a dudas, el grado de calidad del servicio.

Silva et al. (2021) en Brasil, estudiaron con el objetivo de establecer estrategias de bioseguridad para proteger al personal sanitario contra el COVID-19. El método fue básico descriptivo, cuantitativo. La muestra fue de 36 trabajadores, Llegó a concluir que, es fundamental seguir las directrices sobre el uso de Equipos de Protección Individual (EPI); El rediseño, donde existen varios factores en juego, incluyendo la gestión operativa y la formación de equipos para el manejo de enfermedades altamente contagiosas y brotes de enfermedades, además de contención de riesgos biológicos, COVID-19, equipos de protección personal,

personal médico y servicios hospitalarios con el objetivo de informar a los empleados, contratistas contratados a través de acuerdos de servicio o responsables de la realización de una tarea específica, y a la comunidad en general.

Pérez et al. (2021) en Panamá, investigaron con el objetivo de establecer el impacto de las medidas de bioseguridad en la calidad del servicio en el módulo de cuidados intensivos. El método fue básico, descriptivo, correlacional. La muestra fue de 59 pacientes, Llegó a concluir que el conocimiento y la actitud son elementos fundamentales en las instituciones sanitarias que disminuyen el riesgo de que los pacientes y el personal contraigan infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria, además hincapié en su cumplimiento, ya que garantiza una atención de alta calidad al paciente. El análisis de las medidas de bioseguridad como elemento decisivo en el estándar.

Al-Jabri et al. (2021) en Finlandia, investigaron con la finalidad de establecer los elementos demográficos están agrupados en calidad general del tratamiento y la seguridad en dos hospitales terciarios de Omán. Metodología tipo básica, descriptiva, transversal, instrumento cuestionario por variable (n = 600) y trabajadores sanitarios (n = 246) en tres departamentos (médico, quirúrgico y de obstetricia y ginecología) en dos hospitales terciarios de Omán. Resultados: las encuestas fueron cumplimentadas por un total de 367 pacientes y 140 profesionales médicos, con unas tasas de respuesta del 61.2% y el 56.9%. Concluyeron un servicio de calidad genera confianza en el personal de salud.

A nivel nacional, Candela (2022) en Lima, ejecutó un estudio con la finalidad de establecer la relación entre el programa educativo y las medidas de bioseguridad por trabajadores de salud en la unidad de cuidados intensivos, metodología tipo básico, descriptivo, cuantitativo, longitudinal, técnica observación, muestra 65 profesionales de salud, cuestionario con 15 ítems, resultados los cuidados preventivos favorecen las medidas bioseguridad por el personal se encuentran en un nivel medio, concluyó que la gestión sensata de los riesgos es la clave de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, que protegerá tanto a sus empleados, donde los directivos del centro de salud se encuentren comprometidos con sus empleados, proveedores, contratistas y clientes define una buena gestión son

componentes cruciales del esfuerzo por avanzar, donde un buen historial en materia de salud.

Sifuentes (2022) su disertación tuvo por finalidad establecer la disposición en el servicio de los usuarios, en cuanto esta metodología fue descriptiva, no experimental, muestra 1500 usuario, instrumento cuestionario por variable: conclusiones el nivel de aceptación de los pacientes, se encuentra en función del servicio recibido, incluidas las que pueden perjudicarle física, mental, emocional, social, medioambiental o económicamente. También abarca los peligros a largo plazo relacionados con materiales peligrosos o tareas repetitivas, así como los peligros a corto plazo, como resbalones y caídas durante un turno de trabajo; por lo cual se deben eliminar o limitar los peligros, la salud y la seguridad pretenden reducir los riesgos derivados de las circunstancias laborales, evitando que los empleados se vean expuestos a ellos.

Lockuan y Salazar (2022) su disertación tuvo por objetivo relacionar la administración del tiempo con la calidad del cuidado en el quirófano del hospital, El método fue básico, descriptivo. La muestra fue de 52 colaboradores, resultados la calidad de atención obtuvo un 80.8% donde las variables generan un cambio positivo en el cuidado de los pacientes, donde la probabilidad de obtener el resultado sanitario deseado aumenta con la calidad del tratamiento dispensado. Implica desarrollar estrategias de tratamiento únicas para cada paciente y dar una prioridad significativa al tratamiento de la persona, además de a la enfermedad, por ello es fundamental una conexión, donde exista confianza con el personal de atención primaria está ahí para apoyarle en toda su salud y bienestar.

Cachique et al. (2022) su disertación tuvo por finalidad establecer la correspondencia entre la calidad de atención con satisfacción de los administrados, metodología tipo básica, descriptiva, transversal, cuantitativo y observacional utilizando un diseño correlacional. Resultados, dimensión tangible fue la de mayor calidad, con un nivel de aceptación del 96.50%, Rho de .743, en cuanto a las conclusiones: implica el uso eficiente de los recursos disponibles. Esto implica evitar pruebas y tratamientos innecesarios, reducir el tiempo de espera, optimizar los procesos de atención y garantizar una gestión adecuada de los recursos médicos y financieros.

Guzmán (2021) Tacna, en su disertación tuvo por propósito establecer la correlación de la calidez en atención y la necesidades de los administrados pacientes; metodología cuantitativo, transversal, no experimental, correlacional, muestra 367 pacientes, cuestionario SERVQUAL, conclusiones existe relación directa entre las variables con un Rho de .643 el sistema siempre puede mejorar su calidad, mejora de la calidad es crucial en el sector sanitario, ya que ayuda a aumentar la eficacia de la práctica, mejorar la atención al paciente y garantizar su seguridad; asistencia sanitaria es fundamental para aumentar el rendimiento mediante un proceso metódico que requiere una mejora continua.

Con respecto a las bases teóricas de calidad de servicio, se tiene a Lim et al. (2018) que establece que la calidez servicio a los usuarios durante la interacción con un proveedor de servicios. Se trata de la capacidad de ofrecer un nivel de servicio que supere las expectativas del cliente y cumpla con altos estándares de excelencia, donde los pacientes tienen grandes expectativas en cuanto al nivel de servicio que reciben del personal asistencial, porque esperan cada vez más un servicio de calidad. Según Joo (2019) el personal debe ofrecer experiencias excepcionales a sus pacientes en cada punto de contacto, donde se concentren en crear sólidas capacidades internas, como sistemas, herramientas y procesos, para ofrecer un servicio excepcional, realizar mediciones periódicas de la calidad del servicio en el tiempo. Esto facilita el seguimiento y la evaluación de las mejoras realizadas, así como reconocer sectores que aún demandan atención y esfuerzos de mejora continua.

El monitoreo constante de la calidad del servicio es esencial, Lim et al. (2018) mencionaron prestación de un servicio en comparación con las expectativas, por su parte Mahajan et al. (2020) el sector sanitario presta servicios de atención al cliente, donde ofrecen un tratamiento de alta calidad se distinguen por sus amables acciones y por las constructivas interacciones diarias entre empleados y pacientes, en donde Mustafa et al. (2020) todos los colaboradores deben tener una mentalidad centrada en el paciente y percibir a los pacientes como personas a las que su empresa está ahí para ayudar es el primer paso por ello es esencial

Por su parte, Sharma et al. (2019) cada empleado de una organización sanitaria debe tener en cuenta que es potencialmente un representante de atención



al cliente, alguien cuyas acciones cotidianas deben centrarse en las experiencias digitales en la atención sanitaria.

En cuanto a las dimensiones del Modelo Servqual: permite evaluar la relación con diversos aspectos del servicio de salud, como la accesibilidad, la confiabilidad, en donde según Singh y Prasher (2019) al comprender cómo los pacientes perciben pueden reconocer sectores de mejora y establecer acciones correctivas, centra en las expectativas y percepciones de los pacientes, poniendo el enfoque en su experiencia de atención médica.

Agyapong et al. (2018) esto ayuda a garantizar que los servicios de salud sean diseñados y brindados teniendo, lo que contribuye a una atención más centrada en el paciente. Permite identificar las brechas existentes. Según Parasuraman et al. (1985) calidez de los servicios consiste donde el nivel de atención a los usuarios que debe cumplir con las perspectivas de los ciudadanos constante.

(a) Dimensión “Fiabilidad”, prestar un determinado servicio de manera que satisfaga las demandas de sus clientes; Lim et al. (2018) establecieron que la entrega o ejecución del artículo o servicio, la resolución rápida y precisa de los problemas y unos precios competitivos forman parte de este proceso; donde según Sverke et al. (2019), donde los pacientes esperan un cierto nivel de fiabilidad cuando compran un determinado producto, y el éxito a menudo pende del aforo para satisfacer esas demandas, Mustafa et al. (2020) mencionaron que es la capacidad de una empresa para prestar continuamente sus servicios que tuvo como indicadores el interés, conocimiento y tiempo.

Según Parasuman et al. (1985) la fiabilidad implica consistencia de ocupación y confidencialidad. Simboliza que la sociedad ejecuta el servicio correctamente la primera vez. También significa que la empresa cumple sus promesas. En concreto, se trata de: (a) precisión en la facturación; (b) mantener registros correctamente; y (c) realizar el servicio en el tiempo designado.

(b) Dimensión “Capacidad de respuesta”, demuestra el compromiso de la empresa y su capacidad para ofrecer servicios rápidos a los clientes, Woon et al. (2021), en donde responder con rapidez a las peticiones, comentarios, preguntas e

inquietudes de los clientes implica ser receptivo a dichas peticiones, preguntas y dificultades, donde según Singh y Prasher (2019) con una buena calidad de servicio siempre responde lo más rápidamente posible a las comunicaciones de los clientes, Nikeghbal et al. (2021) mencionaron que se debe establecer niveles de importancia y felicidad paciente, además de gestionar la capacidad para ofrecer asistencia puntual y respuestas rápidas, el cual tuvo como indicadores comunicación, servicio rápido y oportuno.

(c) Dimensión “Seguridad”, la confianza de los clientes en una determinada empresa se denomina garantía. Lozano (2020) es crucial para los servicios que un cliente podría pensar que están más allá de su alcance de comprensión y evaluación, por lo que debe haber prestación de servicios; Lim et al. (2018) donde los pacientes tienen que ser atendidos por un personal que muestre seguridad, debe ser consciente de ganarse su confianza y su capacidad de prestación, el cual tuvo como indicadores confianza, amabilidad y atención.

(d) Dimensión “Empatía”, los colaboradores deben prestar sus servicios para que parezca comprensiva como empatía, pacientes satisfechos también son mucho más propensos a recomendar organizaciones sanitarias a amigos, familiares y compañeros de trabajo. Aunque no se reconozca a menudo o fácilmente, Muthuri et al. (2020) en donde las relaciones médico-paciente son uno de los mejores ejemplos de fidelidad de los clientes en cualquier sector, y las relaciones médicopaciente más sólidas comienzan con un excelente servicio de atención al cliente, donde es más probable que un cliente permanezca fiel, Singh y Prasher (2019) donde los pacientes perciban que realmente se preocupa por su bienestar, grado de empatía de una empresa viene determinado por su capacidad para prestar servicios de forma que demuestre que se preocupa por los clientes y sus problemas, el cual tuvo como indicadores individualidad, interés personal y necesidades especiales.

(e) Dimensión “Elementos tangibles”, trata de la capacidad de una organización para transmitir. Agyapong et al. (2018) refirieron que la calidad extremadamente física de una empresa puede atribuirse a diversos elementos, como el aspecto de su sede, la apariencia y el comportamiento de sus trabajadores, Mustafa et al. (2020) mencionaron que tienen que brindar un servicio óptimo y su

división de atención al cliente, Ferrer (2020) estableció el comportamiento de los empleados y el aspecto de las instalaciones, donde Lachman et al. (2019) las experiencias con el servicio al cliente determinan el nivel de atención que debe prestarse: Aunque emplee a los mejores médicos y enfermeras del sector, si no puede ofrecer sistemáticamente a sus pacientes una experiencia de primera clase, el cual tuvo como indicadores ambiente, infraestructura física y ayuda audiovisual.

Con respecto a las bases teóricas de medidas de bioseguridad, Jorna et al. (2021) mencionaron que es el uso de determinados procedimientos, instrucciones, equipos de seguridad y estructuras construidas específicamente para proteger el medio ambiente, la comunidad y los trabajadores contra la exposición involuntaria a patógenos infecciosos y sustancias tóxicas, por ello se debe establecer según Rascado (2020) un programa de bioseguridad pone en marcha medidas para identificar los peligros biológicos, evaluar el nivel de riesgo para la salud que el peligro biológico presenta para las personas.

Por su parte, las medidas de seguridad, según Ahmad et al. (2020) son acciones y protocolos diseñados, estas medidas se aplican en diferentes entornos, como instalaciones de atención médica, laboratorios, industrias relacionadas con la salud, lugares de trabajo y comunidades en general; estas medidas son esenciales para mantener la implementación de protocolos de higiene, ayudan a evitar la transmisión de enfermedades infecciosas. También se enfocan en la prevención de lesiones y accidentes, tanto en el entorno médico como en la comunidad en general por su parte Fátima et al. (2018) mencionaron que suele tener necesidades de ventilación especializadas, sistemas de gestión de residuos y está situado en un edificio independiente o en un lugar completamente separado para minimizar la fuga de patógenos. De forma similar, se emplean barreras para mantener al personal alejado de patógenos infecciosos en forma de aerosol.

En la misma línea, Conly et al. (2020) las medidas de bioseguridad se establecen para proteger a las personas que trabajan con materiales biológicos, así como para proteger al público en general, al medio ambiente y a los animales de agentes biológicos potencialmente infecciosos y mortales, Gaviria et al. (2020) en donde el objetivo de la bioseguridad es eliminar o, al menos, reducir drásticamente el peligro de contaminación biológica;

Dhahri et al. (2020) establecen que las acciones realizadas para detener la posible propagación de enfermedades contagiosas consideran las medidas tomadas para disminuir la posibilidad de que enfermedades o venenos dañinos puedan ser mal utilizados; medidas de seguridad en salud también están diseñadas para proteger al personal médico y de atención de posibles riesgos ocupacionales. Incluye elementos como batas, guantes, mascarillas, protectores faciales y gafas de seguridad ante exposiciones a fluidos corporales, aerosoles y otros agentes infecciosos presentes en el entorno de trabajo. Y con respecto a la capacitación en seguridad laboral, al proteger al personal de salud, se asegura su capacidad para brindar atención médica de calidad y se evita la propagación de infecciones dentro de los entornos de atención médica, en cuanto a las dimensiones:

(a) Dimensión “Barrera de protección”, García et al. (2020) en cuanto a las medidas de bioseguridad utilizadas pretenden evitar tales exposiciones empleando las formas adecuadas de EPI y confinando los agentes que se manipulan, contribuyen a generar confianza y satisfacción en los pacientes. Cuando los pacientes perciben que se están tomando medidas para proteger su seguridad y bienestar, se sienten más cómodos y confiados al buscar atención médica.

Por ello, según Lozano (2020) es crucial comprender las probables vías de transmisión del agente específico para construir correctamente el confinamiento, donde son prácticas fundamentales en las medidas de bioseguridad. Estas acciones ayudan a evitar la transmisión de microorganismos y son esenciales antes y después de cada contacto con pacientes, después de tocar superficies potencialmente contaminadas y antes de cualquier procedimiento médico, donde según Conly et al. (2020) Cuando se manipulan agentes infecciosos de forma segura en un laboratorio, donde las barreras de protección se utilizan para minimizar o evitar por completo a sustancias químicas potencialmente peligrosas, según Jog et al. (2020) los controles administrativos, los procedimientos laborales, donde los componentes de la contención, umbrales de contención primaria más elevados y muchas barreras secundarias cuando aumente el peligro de transmisión por aerosol para impedir que los agentes patógenos infecciosos se escapen al entorno, en salud se centran en la identificación y prevención de errores médicos, eventos adversos y daños al paciente.

Esto implica el uso de tecnologías seguras, medidas de seguridad en salud están estrechamente establecidas en cada país. Esto puede incluir la esterilización y desinfección regular de equipos, el uso de barreras protectoras, como fundas estériles o protectores de sondas, y el manejo seguro de dispositivos punzocortantes para evitar lesiones accidentales, en donde la implementación de protocolos y guías clínicas basadas en evidencia, y el fomento de una cultura de seguridad en los entornos de atención médica.

Estas medidas ayudan a minimizar los riesgos, es esencial que Labrague (2021) los sistemas de ventilación especializados para proporcionar una circulación dirigida, los sistemas de tratamiento del aire para limpiar o eliminar los agentes del aire de salida, las zonas de acceso limitado, estos resultados pueden respaldar la planificación y habilidades del personal, atención y la priorización de áreas críticas para la prosperidad de la aptitud del servicio, el cual tuvo como indicadores equipos de protección personal (EPP).

(b) Dimensión “Precauciones universales”, Valero (2020) son necesarios umbrales de contención primaria más elevados y muchas barreras secundarias cuando aumente el peligro de transmisión de aerosoles, a fin de impedir que los agentes patógenos infecciosos escapen al entorno, tal como mencionaron De los Santos y Labrague (2021) es fundamental las medidas en cada combinación es especialmente adecuada, como los canales conocidos o sospechosos a través de los cuales se transmiten los agentes infecciosos, el cual tuvo como indicadores normas de seguridad.

(c) Dimensión “Sustancias Químicas”, según Tropiano y Noguera (2020) con la finalidad de reducir la exposición a los agentes biológicos, el equipo de seguridad incluye mesas de tiro descendente, contenedores sellados, vasos de centrifugado de seguridad y otros controles de ingeniería, es indispensable según Jog et al. (2020) las cabinas de seguridad biológica son algunas de las piezas más importantes del equipo de seguridad para proteger a las personas y el entorno, en donde según Labrague (2021) la mayoría de ellas también protegen el producto, Lozano (2020) cuando se instruye a los empleados sobre cómo utilizar el equipo correctamente y se inspecciona y mantiene con frecuencia, el equipo de seguridad

es más eficaz para reducir la exposición, el cual tuvo como indicadores desinfección.

(d) Dimensión “Manejo y eliminación de residuos”, en donde según Dhahri et al. (2020) la mejor combinación de procedimientos de trabajo, herramientas de seguridad y diseño de las instalaciones vendrá determinada por la evaluación de riesgos del trabajo que haya que realizar con un agente concreto para lograr una contención suficiente, el cual tuvo como indicadores recogida, tratamiento y eliminación.

Mustafa et al. (2020) el personal médico será plenamente competente para tratar sus dificultades médicas, que las instalaciones de tratamiento se mantendrán limpias y que el equipo será completamente higiénico y funcionará correctamente si usted o un ser querido tiene que acudir al médico o al hospital. Si no es así, su visita puede acarrear problemas posteriores, incluso algunas repercusiones graves. Debido a estas preocupaciones, la calidad de la asistencia sanitaria es un tema crucial de conversación tanto para las personas como para los profesionales médicos.

Levesque y Sutherland et al. (2020) mencionaron que los residuos están repletos de bacterias potencialmente peligrosas que pueden infectar a los pacientes hospitalizados, donde los microbios resistentes a los medicamentos que migran de las instalaciones médicas al medio ambiente pueden ser otro riesgo. Capacitación adecuada del personal de salud en relación con las medidas de bioseguridad es crucial. Esto implica brindar educación sobre prácticas de higiene, uso correcto del EPP, protocolos de control de infecciones y manejo de situaciones de riesgo.

### III. METODOLOGÍA

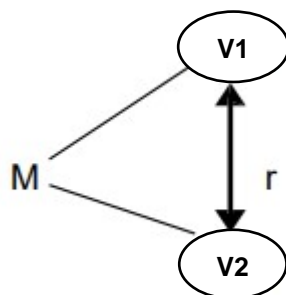
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue básica; según Arias y Covinos (2022) el tipo básico ofrece una comprensión metódica y profunda de un tema y facilita la obtención de explicaciones y conclusiones lógicas y científicas sobre el mismo; en el estudio se fundamentó su uso en la problemática observada en el hospital. Diseño no experimental; según Arias y Covinos (2022) no incluye la modificación de una variable independiente; se realizó la descripción basándose en los datos conseguidos de las encuestas.

Fue de corte transversal; según Arias y Covinos (2022) se da cuando el objeto de estudio es realizado en un solo momento; como se hizo en esta investigación. Alcance o nivel correlacional, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sin modificar las variables, la investigación correlacional examina el vínculo estadístico entre dos o más variables, en donde se estableció el nivel de reciprocidad.

**Figura 1**

*Correlación entre las variables*



Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Dónde:

V1: calidad de servicio

V2: medidas de seguridad

M: muestra

r: relación

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

#### **Calidad de servicio**

##### **Definición conceptual**

Capacidad de ofrecer un nivel de servicio que supere las expectativas del cliente y cumpla con altos estándares de excelencia, en la que los pacientes tienen grandes expectativas en cuanto al nivel de servicio que reciben del personal asistencial, porque esperan cada vez más un servicio de calidad (Lim et al., 2018).

##### **Definición operacional**

Donde calidad de servicio se dimensiona en: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) empatía, (d) velocidad de respuesta y (e) seguridad.

##### **Indicadores**

No existen indicadores para cada una de las dimensiones, sino ítems; todo se expresa en un cuestionario con escala Likert.

##### **Escala de medición**

La variable Calidad de servicio se evaluó mediante un cuestionario con escala Likert.

#### **Medidas de bioseguridad**

##### **Definición conceptual**

Acciones y protocolos diseñados que se aplican, como medidas, en diferentes entornos, como instalaciones de atención médica, laboratorios, industrias relacionadas con la salud, lugares de trabajo y comunidades en general; son esenciales para mantener la implementación de protocolos de higiene, ayudan a evitar la transmisión de enfermedades infecciosas (Ahmad et al., 2020).

##### **Definición operacional**

Se dimensionan en: (a) barreras de protección; (b) precauciones universales; (c) sustancias químicas; y (d) manejo y eliminación de residuos.



## **Indicadores**

No existen indicadores para cada una de las dimensiones, sino ítems; todo se expresa en un cuestionario con escala Likert.

## **Escala de medición**

La variable medidas de bioseguridad se evaluó instrumentos de encuestas.

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

#### **3.3.1 Población**

Según Arias y Covinos (2022) una población se encuentra conformada por el total de entidades que tienen características similares; en esta investigación se contó con 280 pacientes del Área UCI del Hospital de Ayacucho, hasta el momento de la investigación, año 2023.

#### **Criterios de inclusión**

Integrado por los pacientes del área UCI del Hospital de Huamanga, de ambos sexos, mayores de edad aceptaron informar espontáneamente.

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes que no pertenecen al área UCI del Hospital de Huamanga, menores de edad y que no se encuentran en condiciones de salud para participar (como pacientes con ventiladores mecánicos, con tubo endotraqueal, etc.).

#### **3.3.2 Muestra**

Se selecciona por conveniencia de 162 participantes.

#### **3.3.1 Muestreo**

Se usó muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra no aleatoria es conseguir un grupo de individuos de una localidad en donde el orden en que los resquicios no se basan en la circunstancia sino en las particularidades de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018). El muestreo por conveniencia se caracteriza por seleccionar a los participantes en función de su proximidad con el investigador, reclutados en un contexto oportuno. Las muestras de conveniencia a menudo son de la misma región geográfica, comparten características similares y

regularmente tienen antecedentes similares (Emerson, 2015; Casteel y Bridier, 2020).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La presente indagación tiene como uso de herramienta de la investigación de método-hipotético-deductivo, aplicando la encuesta. El método es el proceso habitual (Real Academia Española [RAE], 2022) con el que se hace la investigación científica (Acosta, 2022; RAE, 2022).

Según Acosta (2022) el enfoque hipotético-deductivo implica formular hipótesis que luego se convierten en las conclusiones de la investigación científica. Estas hipótesis pueden ser confirmadas, refutadas o mejoradas mediante el análisis de los resultados, especialmente en investigaciones correlacionales o explicativas. Aunque en estudios descriptivos también se puede utilizar este enfoque, no es estrictamente necesario, ya que se pueden emplear otros métodos como el descriptivo, comparativo o analítico-sintético. En última instancia, la elección del método adecuado recae en la libertad del investigador para decidir según el propósito de la investigación.

Acosta (2022) señala que la técnica de investigación es la estrategia global para estudiar una variable única, que puede implicar diversas herramientas como encuestas, entrevistas, observaciones, etc. El proceso de recopilación de información se considera la habilidad específica para determinar los recursos utilizados en cada técnica. En general, se utilizan diversos instrumentos según el tipo de investigación: cuestionarios para encuestas, guías de entrevista para entrevistas, listas de cotejo para observaciones e inventarios, pruebas objetivas para evaluaciones, y guías de análisis documental para análisis de documentos. A veces, se pueden emplear varios instrumentos en conjunto para recopilar información sobre una misma variable.

La averiguación es una habilidad popular muy manipulada la exploración cuantitativa. Mediante las entrevistas-encuestas, se recopilan información planteando interrogaciones distinguidos a quienes se cree poseen la información necesaria. Por lo general, se elabora una lista de preguntas y se facilita a los

encuestados, que a continuación proporcionan sus propias respuestas (Voxco, 2021).

Las encuestas son una herramienta eficiente para recopilar datos de manera extensa y rápida. Pueden contener preguntas abiertas o cerradas y son útiles para llegar a un gran número de personas en diferentes ubicaciones, incluso en línea. Es crucial formular preguntas claras y directas para evitar malentendidos. Aunque las encuestas tienen ventajas como su bajo costo y capacidad para cuantificar respuestas, es importante diseñarlas cuidadosamente para adaptarse a las necesidades de cada encuestado. (Dimitrakopoulos et al., 2020).

Las escalas de Likert son instrumentos que utilizan una escala de puntuación para obtener información sobre comportamientos, opiniones o actitudes. Estas escalas consisten en un conjunto de declaraciones o interrogantes divididos en cinco o siete opciones de respuesta. Los participantes eligen la opción que mejor refleje su percepción. Esto las hace altamente efectivas para medir el grado de acuerdo o los sentimientos sobre un tema de manera detallada (Bhandari y Nikolopoulou, 2022).

### **Instrumento para la variable “Calidad de servicio”**

#### **Ficha técnica:**

Nombre: cuestionario sobre calidad de servicio

Autora: Marlene Valdez Pariona

Adaptación y corrección: Dr. Marcos Acosta, Científico, Perito en crear, diseñar y adaptar instrumentos de recolección de información cuantitativa en derecho y entre otras, catedrático y expositor

Año: 2023

Procedencias: propia elaboración

Números de ítems: 15

Tiempos de aplicaciones: 15 min.

Tipos de escalas: politómica

Divisiones: la variable tiene 5 dimensiones.

**Tabla 1***División de la variable calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores/Ítems</b>
1. Elementos tangibles	<p>Los ambientes de hospitales cuentan con equipo moderno</p> <p>La instalación física de servicios dónde ustedes son atendidos es visualmente atractiva.</p> <p>La ayuda audiovisual que usan los profesionales de la salud es atractiva</p>
2. Fiabilidad.	<p>Los profesionales de salud cuando le prometen realizar algo en unos determinados tiempos los cumplen</p> <p>Cuando ustedes tienen algunos problemas los profesionales de salud le muestran sinceros intereses por resolverlos</p> <p>Los profesionales de salud concluyen las atenciones en los tiempos acordados</p>
3. Empatía.	<p>Los profesionales de salud brindan unas atenciones individualizadas y personalizadas ñ</p> <p>Los profesionales de salud se preocupan por sus intereses personales</p> <p>Los profesionales de salud comprenden su necesidad específica.</p>
4. Capacidad de respuesta	<p>Los profesionales de salud les comunican cuando se concluye las atenciones que les brindan</p> <p>Los profesionales de salud les brindan a ustedes unos servicios rápidos y oportunos</p> <p>Los profesionales de salud están dispuestos a brindarles ayudas</p>
5. Seguridad.	<p>Los comportamientos de profesionales de salud transmiten a ustedes confianza</p> <p>Los profesionales de salud están disponibles para responder algunas preguntas o inquietudes que ustedes tengan en los momentos</p> <p>Se sienten ustedes seguros con las atenciones recibidas</p>

**Nota.** Tomado de Acosta (2023).

Ratificación: la validación se dio de arreglo con el juicio de versados expertos.

Población objetivo: pacientes del Área UCI del Hospital de Ayacucho, hasta el momento de la investigación, en el año 2023.

Objetivo: medir la variable calidad de servicio.

Calificaciones:

01	02	03	04	05
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

## Instrumento para la variable “Medidas de bioseguridad”

### Ficha técnica:

Nombres: cuestionario sobre medidas de bioseguridad

Autora: Marlene Valdez Pariona

Adaptación y corrección: Dr. Marcos Acosta, Investigador, Experto en crear, diseñar y adaptar de instrumentos de recolección de información cuantitativa en derecho y entre otras, catedrático y expositor

Año: 2023

Procedencias: elaboración propia

Números de ítems: 15

Tiempos de aplicaciones: 15 minutos

Tipos de escalas: politómica

Divisiones: la variable tiene 5 dimensiones.

### Tabla 2

#### *División de la variable Medidas de bioseguridad*

Dimensiones	Indicadores/Ítems
1. Barreras de protección	1. Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente
	2. Utiliza alcohol después de lavarse las manos
	3. Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos
	4. Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios
2.Precauciones universales	5. Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos
	6. Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección
	7. Considera que la renovación de sábanas son los adecuados para evitar contagios
	8. Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación
3.Sustancias químicas	9. Conoce el proceso adecuado de desinfección
	10. Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas
	11. Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios
4. Manejo y eliminación de residuos	12. Identifica con facilidad las sustancias peligrosas
	13. Conoce los procedimientos para almacenar los desechos
	14. Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos
	15. El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica

**Nota.** Tomado de Acosta (2023).

Validación: la ratificación fue validado con los expertos.

Población bjetivo: pacientes del Área UCI del Hospital de Ayacucho, hasta el momento de la investigación, en el año 2023.

Objetivo: medir la variable Calidad de servicio.

Calificaciones:

01	02	03	04	05
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Respecto a la validez de un instrumento de investigación científica se asegura al garantizar que esté diseñado para medir las variables previstas. Por ejemplo, en tesis, se emplea frecuentemente la validez de contenido, la cual es evaluada por expertos o jueces que analizan cada ítem del instrumento de recopilación de datos. Estos expertos deben contar con ciertas cualificaciones, como ser investigadores científicos o poseer una extensa cognición sobre la materia, a la vez contar con un master o doctorado. El diseño del instrumento varía según el tipo de investigación (descriptiva, correlacional, explicativa), así como la autonomía del investigador. Aunque el autor y el validador pueden ser la misma persona, validar su propio instrumento no es ético. Asimismo, el validador puede invalidarlo o sugerir correcciones (Acosta, 2021).

### Tabla 3

*Validez de la calidad de servicio*

Validador	Resultado
Mg. Sánchez Rojas Jenmy Cristian	Aplicable
Mg. Quiroz Burgos, Freddy Christian	Aplicable
Mg. Quispe Gutiérrez, Olga	Aplicable

**Nota.** La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

**Tabla 4***Validez variable medidas de bioseguridad*

Validador	Resultados
Mg. Sánchez Rojas Jenmy Cristian	Aplicable
Mg. Quiroz Burgos, Freddy Christian	Aplicable
Mg. Quispe Gutiérrez, Olga	Aplicable

**Nota.** La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

Para encontrar las confiabilidades de los instrumentos donde estableció un ensayo piloto con 10 participantes que tienen las mismas características de la muestra, cuya identidad se ha de mantener en la más absoluta reserva.

La confiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de una herramienta de medición a lo largo del tiempo, indicando su capacidad para producir resultados consistentes en diferentes momentos. En el pasado, se utilizaron varias metodologías para verificar la consistencia interna, siendo las más preferidas el Kuder-Richardson-20 y 21, así como el alfa de Cronbach (Sürücü y Maslakçı, 2020).

La técnica más empleada para evaluar la estabilidad es el tratamiento de la información del coeficiente alfa de Cronbach, llamado así por su creador Cronbach (1951). Es un valor numérico que oscila entre 0 y 1, y uno más alto indica un mayor nivel de consistencia interna (Sürücü y Maslakçı, 2020). Aunque en la bibliografía se han presentado varios cálculos para el coeficiente alfa, el alfa de Cronbach es la opción más popular.

**Tabla 5***Resultados del cálculo Alpha de Cronbach para las variables*

	Alpha de Cronbach	Número de elementos	Resultado
Calidad de servicio	0.833	15	Alta.
Medidas de bioseguridad	0.842	15	Alta.

**Nota.** Obtenido de software SPSS.

### **3.5. Procedimientos**

Primeramente, se requirió una carta de presentación a la unidad de posgrado de la UCV para entregarla al hospital de Ayacucho, luego con ella se generó el permiso al hospital, con la finalidad de brindar las facilidades para la aplicación del instrumento, en donde se informó al personal de salud sobre los procesos y procedimientos a cumplir para desarrollar el cuestionario, detallando los pasos a seguir y finalmente participaron del desarrollo del cuestionario, las personas que firman, la ética en la aplicación de cuestionarios, protegiendo la confidencialidad de los participantes y utilizando la información recopilada únicamente con fines legítimos y autorizados. Además, se aseguró de que el cuestionario cumpla con todas las regulaciones y normativas aplicables.

### **3.6. Método de análisis de datos**

De acuerdo con el científico peruano Acosta (2021) el enfoque del procedimiento estadístico en la investigación se determina principalmente por el objetivo específico de la investigación. En el caso de investigaciones cuantitativas con alcances correlacionales, se da prioridad al uso de la estadística inferencial. Este enfoque implica la aplicación de estadísticos o pruebas específicas, como: (a) pruebas de confiabilidad para cada variable, especialmente cuando se utilizan encuestas, con una prueba piloto realizada en individuos distintos de la muestra principal, representando aproximadamente un 10% de la población, según la recomendación de Hernández et al. (2014); (b) prueba de normalidad, la cual determinará la elección del estadístico o prueba a utilizar; y (c) pruebas de hipótesis, que permitirán validar, refutar o mejorar las hipótesis determinadas, contribuyendo a las conclusiones finales, en consonancia con el método hipotético-deductivo. Para llevar a cabo estos procedimientos, se empleará el software SPSS, utilizando una base de datos previamente configurada a través del Excel.

Adicionalmente, para respaldar y validar los resultados conseguidos, se apoyará en la estadística descriptiva. Esto implica examinar las respuestas de la muestra objetivo mediante el cálculo de frecuencias para cada ítem definido. Además, se realizará un análisis de frecuencias para el conjunto total de respuestas asociadas a cada variable, basándose en las escalas establecidas en los



instrumentos de recopilación de datos empleados. Este proceso se llevará a cabo utilizando tanto el Excel como el SPSS última versión.

### **3.7. Aspectos éticos**

La indagación se basa en los principios moralistas de salud, que incluyen: (a) Autonomía: respetar el derecho del paciente a tomar decisiones informadas sobre su salud, asegurando la confidencialidad de los datos; (b) No maleficencia: evitar causar daño intencional al paciente, obteniendo su consentimiento informado y proporcionando información clara sobre el propósito, riesgos y beneficios de la investigación; (c) Justicia: tratar a los participantes de manera imparcial y equitativa, sin discriminación; (d) Confidencialidad: mantener la privacidad de la información; (e) Integridad: actuar con honestidad, transparencia y responsabilidad profesional, siguiendo los lineamientos éticos, como el RD-0262-2020/UCV, que destaca la importancia de la privacidad, la transparencia en la presentación de información y el uso de metodología APA 7 en la investigación, así como la obtención del consentimiento informado (Fróes y de Pádua, 2020).

## V. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 6**

*Calidad de servicio del personal de salud*

Calidad	N	%
Mala	5	3.1%
Regular	43	26.5%
Alta	114	70.4%
Total	162	100.0%

**Nota.** Tomado de encuesta aplicada a la muestra de estudio.

La tabla muestra que la mayoría de los participantes, un 70.4%, perciben la calidad como alta, seguido por un 26.5% que la considera regular y un 3.1% que la evalúa como mala. Este análisis revela una percepción general positiva respecto a la calidad del tema o servicio evaluado, con una minoría insatisfecha. Es crucial investigar las razones detrás de esta insatisfacción y tomar medidas correctivas para mejorar la calidad general y mantener la satisfacción del cliente.

**Tabla 7***Medidas de bioseguridad en el área UCI*

Medidas de Bioseguridad	N	%
Deficiente	4	2.5%
Regular	30	18.5%
Eficiente	128	79.0%
Total	162	100.0%

**Nota.** Tomado de encuesta aplicada a la muestra de estudio.

La tabla refleja que la gran mayoría de los participantes, un 79%, demuestra una medida eficiente de bioseguridad, seguido por un 18.5% que la considera regular y un 2.5% que la califica como deficiente. Estos resultados sugieren una buena adherencia a las prácticas de bioseguridad en la muestra evaluada, aunque aún existe un pequeño porcentaje que necesita mejorar en este aspecto. Es importante seguir promoviendo y reforzando las medidas de bioseguridad para garantizar la protección y seguridad de todos los involucrados.

## 4.2. Análisis inferencial

### Pruebas de hipótesis general

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023.

**Tabla 8**

*Prueba Rho Spearman para las variables de estudio*

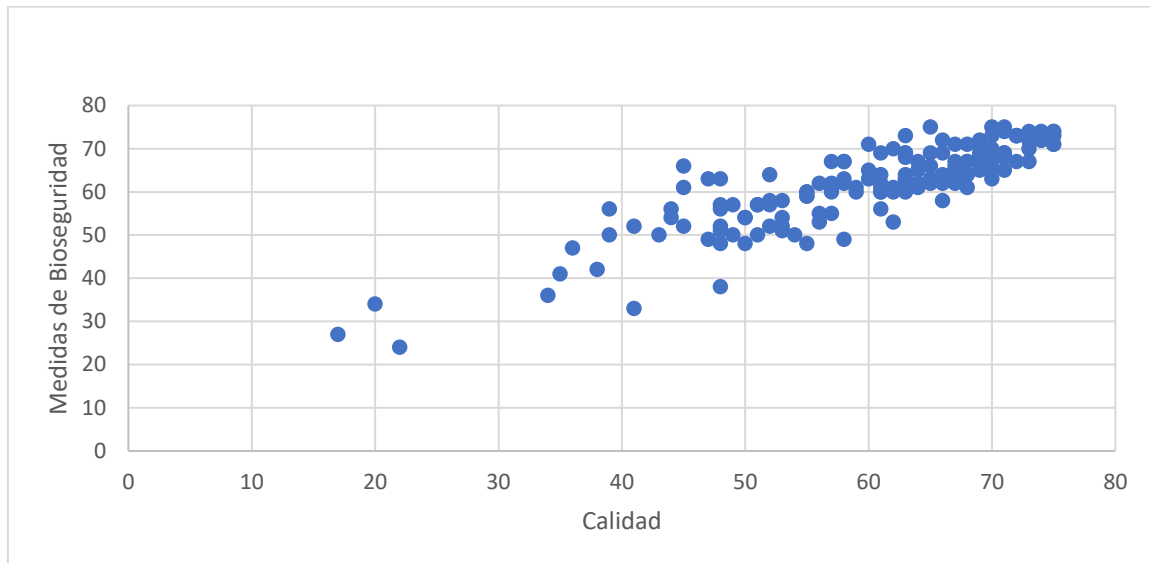
		Medidas de bioseguridad	Calidad
Medidas de bioseguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.856**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	162	162
Calidad	Coefficiente de correlación	.856**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	162	162

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

La tabla expone, un nivel significativo de 0.05, se obtiene un valor  $p = 0.000$  por prueba Rho = 0.856, indica que hay correlación directa y alta, confirmando la H<sub>a</sub> y aceptando que hay relación relevante entre calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área de UCI de un hospital de Ayacucho en el año 2023.

## Figura 2

*Diagrama de dispersión par las variables de estudio*



**Nota.** Obtenido de software SPSS.

En el diagrama de dispersión se evidencia que existe una tendencia positiva, directa de tal forma que, si los puntajes de la calidad aumentan en consecuencia los puntajes de las medidas de bioseguridad también aumenta, y viceversa.

## Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación elementos tangibles y medidas de bioseguridad*

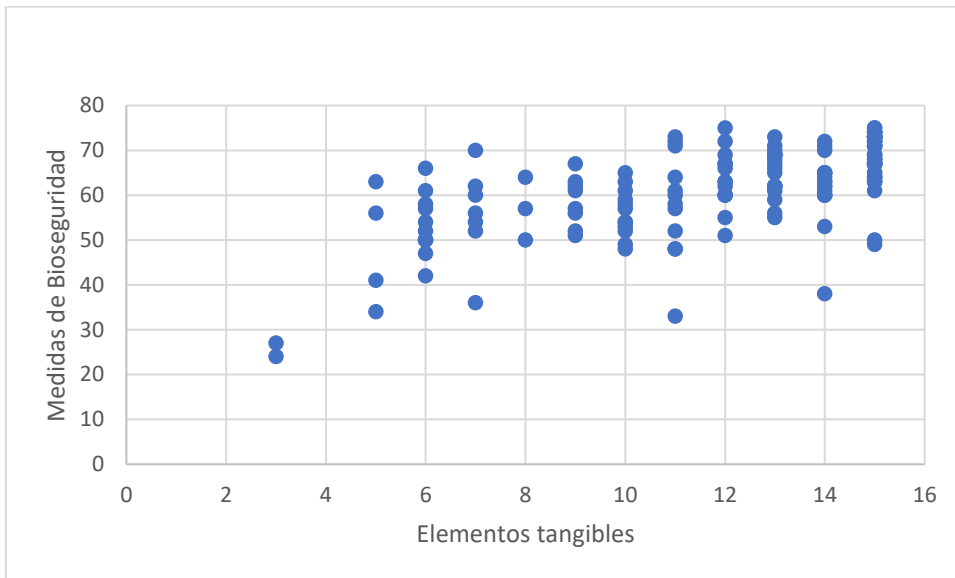
		Medidas de Bioseguridad	Elementos tangibles
Medidas de Bioseguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.653**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	162	162
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	.653**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	162	162

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

Se revela que se obtuvo un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Rho = 0.653, indicando que hay conexión, afirmándose la hipótesis alternativa y aceptando la relación relevante entre las variables en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023. Existe correlación directa, positiva y moderada entre variables.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión elementos tangibles y medidas de bioseguridad*



**Nota.** Obtenido de software SPSS.

En el diagrama de dispersión se evidencia que existe una tendencia positiva, directa de tal forma que, si los puntajes de los elementos tangibles aumentan en consecuencia los puntajes de las medidas de bioseguridad también aumenta, y viceversa.

## Segunda hipótesis específica

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación fiabilidad y medidas de bioseguridad*

		Medidas de Bioseguridad	Fiabilidad
Medidas de Bioseguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.812**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	162	162
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.812**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	162	162

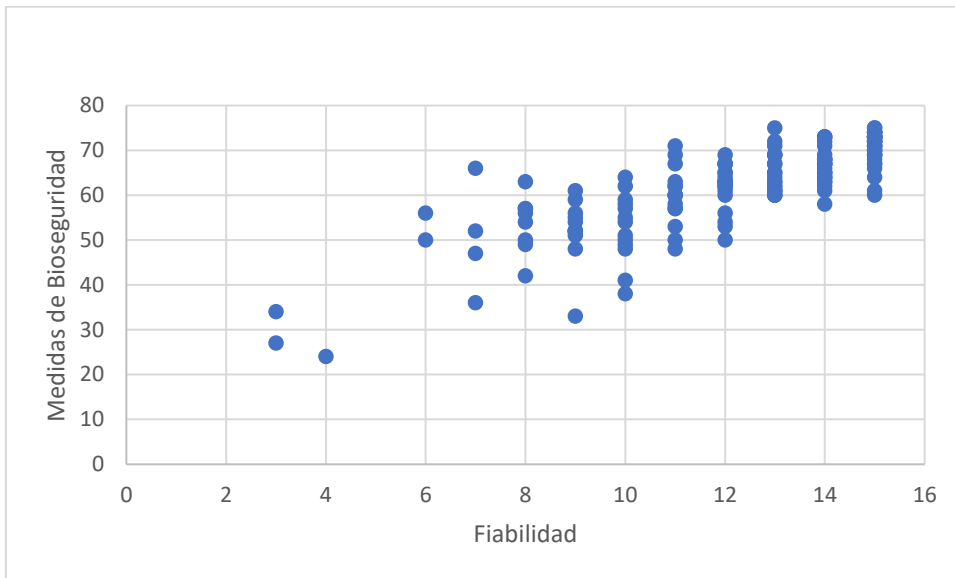
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El cuadro 7 revela que se obtuvo un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Rho = 0.812, indicando que hay asociación, por lo que se afirma la H<sub>a</sub> y aceptando la relación relevante entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación positiva, directa y alta entre variables.



**Figura 4**

*Diagrama de dispersión fiabilidad y I medidas de bioseguridad*



**Nota.** Obtenido de software SPSS.

En el diagrama se evidencia la existencia de una tendencia positiva, directa de tal forma que, si los puntajes de la fiabilidad aumentan en consecuencia los puntajes de las medidas de bioseguridad también aumenta, y viceversa.

### Tercera hipótesis específica

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación empatía y medidas de bioseguridad*

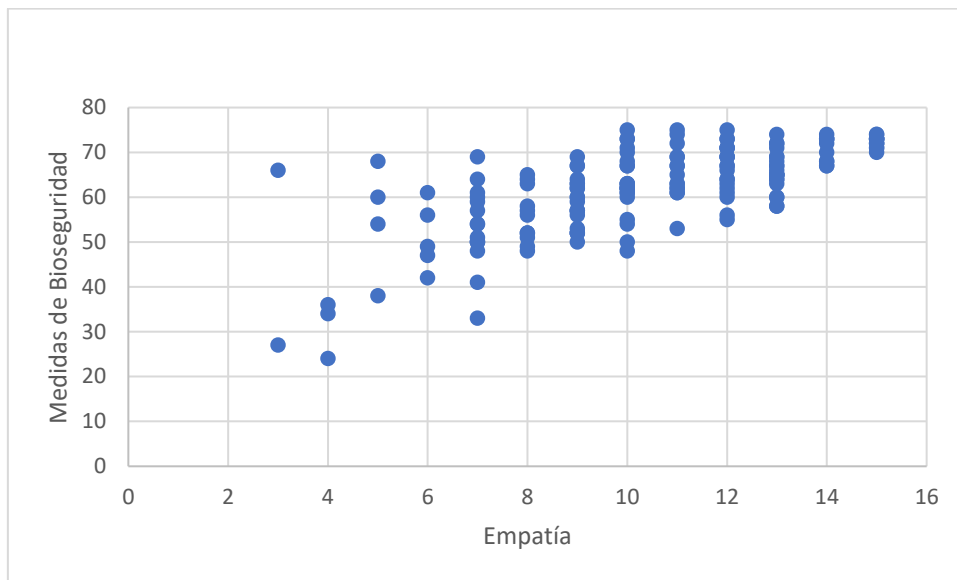
		Medidas de Bioseguridad	Empatía
Medidas de Bioseguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.698**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	162	162
Empatía	Coefficiente de correlación	.698**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	162	162

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

Se revela que se obtuvo un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Rho = 0.698, indicando que hay conexión, afirmándose la hipótesis alternativa y aceptando la relación significativa entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación directa, positiva y moderada entre variables.

**Figura 5**

*Diagrama de dispersión empatía y medidas de bioseguridad*



**Nota.** Obtenido de software SPSS.

En el diagrama se evidencia la existencia de una tendencia positiva, directa de tal forma que, si los puntajes de la empatía aumentan en consecuencia los puntajes de las medidas de bioseguridad también aumenta, y viceversa.

#### Cuarta hipótesis específica

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación capacidad de respuesta y medidas de bioseguridad*

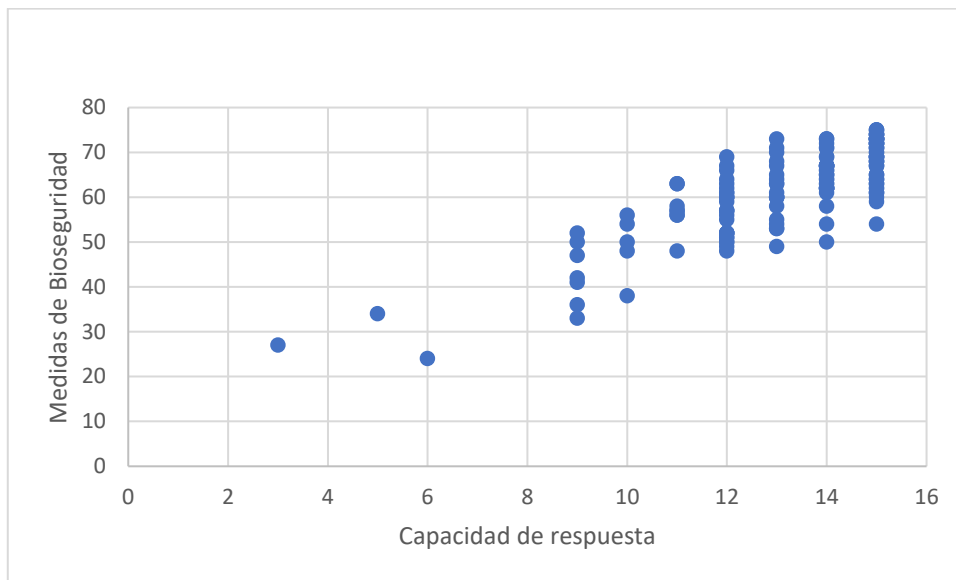
		Medidas de Bioseguridad	Capacidad de respuesta
Medidas de Bioseguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,736**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	162	162
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,736**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	162	162

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

Se muestra que, a un nivel de significancia de 0.05, obteniéndose un p-valor inferior al 5% mediante la prueba Rho = 0.736, indicando que hay correlación, confirmando la hipótesis alternativa y aceptando que hay relación significativa entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área de UCI de un hospital de Ayacucho en el año 2023. Existe relación favorable, directa y alta entre las variables.

**Figura 6**

*Diagrama de dispersión capacidad de respuesta y medidas de bioseguridad*



**Nota.** Obtenido de software SPSS.

En el diagrama se evidencia la existencia de una tendencia positiva, directa de tal forma que, si los puntajes de la capacidad de respuesta aumentan en consecuencia los puntajes de las medidas de bioseguridad también aumenta, y viceversa.

### Quinta hipótesis específica

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación seguridad y medidas de bioseguridad*

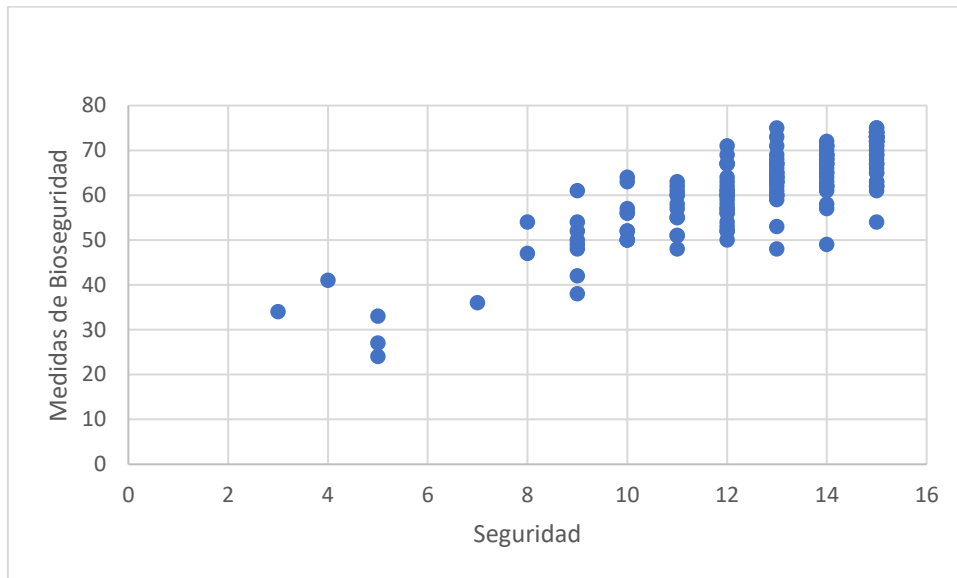
		Medidas de Bioseguridad	Seguridad
Medidas de Bioseguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,767**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	162	162
Seguridad	Coefficiente de correlación	,767**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	162	162

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

Se revela que se alcanzó un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Rho = 0.767, apreciándose que hay correlación de variables, afirmándose la hipótesis alternativa y aceptando la relación significativa entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación positiva, directa y alta entre variables.

**Figura 7**

*Diagrama de dispersión seguridad y medidas de bioseguridad*



**Nota.** Obtenido de software SPSS.

En el diagrama se evidencia la existencia de una tendencia positiva, directa de tal forma que, si los puntajes de la seguridad aumentan en consecuencia los puntajes de las medidas de bioseguridad también aumenta, y viceversa.

## V. DISCUSIÓN

Para la hipótesis general el nivel de significancia fue de 0.05, utilizando la prueba de Spearman para obtener  $p\text{-valor} = 0.000$ ,  $Rho = 0.856$ , indicando la correlación directa y alta entre variables, confirmando la ( $H_a$ ). Relación significativa entre calidad de servicio y medidas de bioseguridad del personal de salud en el área de UCI de un hospital de Ayacucho en el 2023. En base a la información conseguida de los participantes se practicó la evaluación y análisis estadístico, con el propósito de crear la correspondencia la calidad de servicio y las medidas de bioseguridad, los cuales son esenciales para el desarrollo de procesos y procedimientos óptimos para la atención en salud.

Se corrobora con, Cachique et al. (2022) en su disertación precisaron una correlación de variable, mediante el estadígrafo  $Rho = 0.743$ , con la satisfacción del cliente; recomendaron evitar pruebas y tratamientos innecesarios, reducir el tiempo de espera, optimizar los procesos de atención y garantizar una gestión adecuada de los recursos médicos y financieros. Por otra parte, afirmaron que los pacientes tienen grandes expectativas en cuanto al nivel de servicio que reciben del personal asistencial, porque esperan cada vez más un servicio de calidad del paciente y en brindar una experiencia positiva en el hospital. Esto implica una comunicación clara y efectiva entre el personal médico y los pacientes, un trato respetuoso y la atención personalizada.

Con respecto a la primera hipótesis específica, revela que se obtuvo un  $p\text{-valor}$  inferior al 5% utilizando la prueba Spearman con coeficiente  $Rho = 0.653$ , lo que indica que existe conexión entre las variables, afirmándose la ( $H_a$ ) y admitiendo la relación relevante entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023. Existe correlación directa, positiva y moderada entre variables. Se corrobora con, Lockuan y Salazar (2022) con relación a los elementos tangibles, obtuvieron un 80.8%, en la cual se resaltó que esta variable genera un cambio positivo en el cuidado de los pacientes, en la que la probabilidad de obtener el resultado sanitario deseado aumenta con la calidad del tratamiento dispensado. Implica desarrollar estrategias de tratamiento únicas para cada paciente y dar una prioridad significativa al tratamiento de la persona. Por ello es fundamental una conexión, en la cual exista confianza con el



personal de atención primaria, el cual está ahí para apoyarle en toda su salud y bienestar, independientemente de lo que ocurra en su vida. A veces esto implica atender una necesidad inmediata, como el seguimiento de su salud a lo largo del tiempo para identificar problemas de salud y colaborar con su médico en el desarrollo de las intervenciones más eficaces para evitar problemas más graves y costosos, en donde se trata de la capacidad de una organización para transmitir excelencia en el servicio a sus clientes.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, revela que se obtuvo un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Spearman y coeficiente  $Rho = 0.812$ , indicando la vinculación entre variables, afirmando la ( $H_a$ ) y admitiendo la relación significativa entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación positiva, directa y alta entre variables. Se relaciona con, el segundo objetivo específico, Chairun et al. (2022) establecieron que la fiabilidad es un factor principal para evaluar si los servicios sanitarios ofrecidos a los clientes que necesitan asistencia sanitaria están satisfechos, sin lugar a dudas, por los profesionales sanitarios de acuerdo con las normas establecidas en las instituciones sanitarias. Como resultado, el seguro médico del cliente se suministra sin tener en cuenta su posición socioeconómica y los servicios ofrecidos pueden satisfacer al paciente a lo largo del tratamiento hasta que mejore su salud, con el objetivo de informar a los empleados, contratistas empleados a través de acuerdos de servicio o responsables de la realización de una tarea específica, y a la comunidad en general, por lo cual es esencial prestar un determinado servicio de manera que satisfaga las demandas de sus clientes.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, revela que se obtuvo un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Spearman con  $Rho = 0.698$ , lo que indica que existe conexión entre las variables, afirmando la ( $H_a$ ) y admitiendo la relación significativa entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación directa, positiva y moderada entre variables. Así mismo, referente al tercer objetivo específico, debe establecerse una atención médica con empatía, demostrar comprensión y preocupación genuina por las necesidades, emociones y experiencias del paciente. Esto crea un ambiente de apoyo y facilita una comunicación abierta y efectiva, en donde la calidad en los

hospitales, esto incluye una reducción en las complicaciones, una mayor tasa de supervivencia, una mejor calidad de vida y una recuperación más rápida. Los hospitales que se centran en la calidad están comprometidos con los mejores estándares de práctica clínica.

Por ello es esencial las medidas bioseguridad por el personal que se encuentra en un nivel medio. Concluyó que la gestión sensata de los riesgos debe prestar sus servicios para que parezca comprensiva como empatía, pacientes satisfechos también son mucho más propensos a recomendar organizaciones sanitarias a amigos, familiares y compañeros de trabajo. Aunque no se reconozca a menudo o fácilmente; para ello se tiene que tener en consideración un buen historial en temas de salud y seguridad, lo que puede proporcionarle una ventaja competitiva, ya que aumenta la confianza de los usuarios, su marca y su reputación, mientras que un mal historial puede repercutir negativamente en los pacientes, donde la atención médica empática tienden a estar más satisfechos con su experiencia, además de sentirse comprendidos y escuchados contribuye a una mayor satisfacción, percepción de calidad en la atención recibida. La empatía puede generar un impacto positivo en la experiencia global del paciente, incluso si el tratamiento médico es complejo o los resultados no son ideales donde se demuestra el compromiso de la empresa y su capacidad para ofrecer servicios rápidos a los clientes.

En cuanto al cuarto objetivo específico, Pérez et al. (2021) establecieron que el conocimiento y la actitud son elementos fundamentales en las instituciones sanitarias que disminuyen el riesgo de que los pacientes y el personal contraigan infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria, además hincapié en su cumplimiento, ya que garantiza una atención de alta calidad al paciente. El análisis de las medidas de bioseguridad como elemento decisivo en el estándar, con respecto a Sifuentes (2022) cuando el nivel de atención se incrementa la satisfacción de los pacientes se mueve de manera directa, incluidas las que pueden perjudicarlo física, mental, emocional, social, medioambiental o económicamente.

También abarca los peligros a largo plazo relacionados con materiales peligrosos o tareas repetitivas, así como los peligros a corto plazo, como resbalones y caídas durante un turno de trabajo; por lo cual se deben eliminar o limitar los

peligros, la salud y la seguridad pretenden reducir los riesgos derivados de las circunstancias laborales, evitando que los empleados se vean expuestos a ellos.

Para ello se debe incluir en el hospital la instalación de sistemas de ventilación adecuados hasta el equipamiento del personal con equipos de protección individual y demuestra el compromiso de la empresa y su capacidad para ofrecer servicios rápidos a los clientes, se debe establecer niveles de importancia y felicidad paciente, además de gestionar la capacidad para ofrecer asistencia puntual y respuestas rápidas respuesta rápida es esencial para garantizar que los pacientes tengan acceso oportuno a la atención médica. En muchos casos, el tiempo es un factor crítico, especialmente en situaciones de emergencia o enfermedades graves. Cuanto más rápido se responda a la necesidad del paciente, mayores serán las posibilidades de un tratamiento efectivo y resultados positivos, donde la adecuada ayuda a reducir el tiempo de espera para los pacientes.

Los tiempos de espera prolongados pueden retrasar el diagnóstico y el inicio del tratamiento. Al responder de manera rápida y eficiente, se mejora la experiencia del paciente y se minimiza la interrupción en su vida diaria, en la que la rápida en la atención de salud, en casos de infecciones o enfermedades graves, una intervención temprana puede marcar la diferencia en la progresión, la velocidad de respuesta adecuada puede contribuir a una detección temprana, un diagnóstico preciso y un tratamiento oportuno.

Referente a la cuarta hipótesis específica, existe nivel significativo de 0.05, obtuvo p-valor inferior al 5% mediante la prueba Spearman con 0.736, indicando que hay correlación, confirmando la (H<sub>a</sub>) y aceptando que existe relación relevante entre la inmediatez de resolución y las medidas de bioseguridad en el área de UCI de un hospital de Ayacucho en el año 2023. Existe relación favorable, directa y alta entre las variables. Se corrobora con, Ivanov et al. (2022) en Serbia, cuyo objetivo fue examinar la calidad en el servicio del personal de salud con respecto de pandemia, sostiene que como efecto de las intervenciones sanitarias individuales y poblacionales genere la satisfacción del usuario, por ello es crucial para establecer una asistencia sanitaria universal y se basa en conocimientos profesionales respaldados por pruebas, donde se evalúa cuidadosamente la calidad del

tratamiento y de los servicios sanitarios para el bienestar de todos, en cuanto a las conclusiones es ahora una prioridad absoluta en el sector sanitario; donde además se necesitan nuevos puntos de vista y tecnologías innovadoras para satisfacer la necesidad de una evaluación de la calidad pertinente.

Según, Chairun et al. (2022) realizaron una investigación en Indonesia para mejorar la preparación de los profesionales sanitarios en cuanto a la percepción de los pacientes; los resultados demostraron la integridad de la sala de instalaciones de apoyo y la competencia de los profesionales sanitarios tienen un impacto significativo en los encuestados de entre 45 y 55 años. Dieron a los consumidores de servicios de salud pertenecientes al grupo de nivel de educación secundaria (28.3%) y el servicio adquirido por el cliente se describe como un buen servicio (82.2%). Conclusiones: el factor principal para evaluar si los servicios sanitarios ofrecidos a los clientes que necesitan asistencia sanitaria están satisfechos es, sin lugar a dudas, el grado de calidad del servicio.

En cuanto a la quinta hipótesis particular, se revela que se alcanzó un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba Spearman con  $Rho = 0.767$ , por lo que se aprecia que hay correlación de variables, afirmando la ( $H_a$ ) y aceptando la relación significativa entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación positiva, directa y alta entre variables. En cuanto al quinto objetivo específico, Guzmán (2021) con una correlación  $Rho = 0.643$ , en la que estableció que el sistema siempre puede mejorar su calidad, y esto ayuda a aumentar la eficacia de la práctica, mejorar la atención al paciente y garantizar su seguridad; asistencia sanitaria es fundamental para aumentar el rendimiento mediante un proceso metódico que requiere una mejora continua. Además, contribuye a la mejora general de la salud de la comunidad, mejora las experiencias de los pacientes y mejora las experiencias de los proveedores al reducir el costo de la asistencia.

Por su parte, Ivanov et al. (2022) en cuanto a los resultados, como consecuencia de las intervenciones sanitarias individuales y poblacionales genere la satisfacción del usuario, por ello es crucial para establecer una asistencia sanitaria universal y se basa en conocimientos profesionales respaldados por pruebas, donde se evalúa cuidadosamente la calidad del tratamiento y de los

servicios sanitarios para el bienestar de todos, Al et al. (2021) establecieron ahora una prioridad absoluta en el sector sanitario; donde además se necesitan nuevos puntos de vista y tecnologías innovadoras para satisfacer la necesidad de una evaluación de la calidad pertinente.

Los errores pueden tener consecuencias graves para los pacientes, incluyendo lesiones, complicaciones e incluso la pérdida de vidas. Al implementar prácticas y protocolos seguros, como la verificación de identidad, la reconciliación de medicamentos y la comunicación efectiva, se reduce el riesgo de errores médicos.

Dentro de lo establecido según Lozano (2020) es crucial para los servicios que un cliente podría pensar que están más allá de su alcance de comprensión y evaluación, por lo que debe haber prestación de servicios; Lim et al. (2018) donde los pacientes tienen que ser atendidos por un personal que muestre seguridad, debe ser consciente de ganarse su confianza y su capacidad de prestación; Jorna et al. (2021) mencionaron la bioseguridad implica el uso de medidas, equipos y estructuras para proteger contra patógenos y sustancias tóxicas. Un programa de bioseguridad identifica peligros biológicos, evalúa riesgos para la salud y establece protocolos de higiene para prevenir la transmisión de enfermedades. En atención médica, la bioseguridad busca proteger a los pacientes de daños evitables, mejorando así los resultados de salud al reducir errores y complicaciones.

Finalmente, la seguridad también promueve una atención oportuna y efectiva, lo que conduce a una mejor recuperación y resultados más favorables para los pacientes, lo cual incluye la prevención de infecciones nosocomiales, la administración correcta de medicamentos, la identificación adecuada de pacientes y la seguridad en los procedimientos médicos, en donde se debe garantizar la seguridad, se promueve el bienestar del paciente y se minimizan los riesgos asociados con la atención médica.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la prueba de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.856$ , indica que hay correlación directa y alta entre variables, confirmando la hipótesis específica y aceptando que hay relación relevante entre calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área de UCI de un hospital de Ayacucho en el año 2023
2. Con la prueba de correlación se obtuvo un  $Rho = 0.812$ , indica que hay asociación entre variables, afirmándose la hipótesis específica y admitiéndose que hay relación relevante entre fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. Existe correlación positiva, directa y alta entre variables.
3. Se revela que se obtuvo un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba de correlación con un  $Rho = 0.698$ , lo que indica que existe conexión entre las variables, afirmándose la hipótesis específica y admitiéndose que hay vinculación relevante entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.
4. Existe nivel significativo de 0.05; obteniendo un p-valor inferior al 5% mediante la prueba de correlación con un  $Rho = 0.736$ , indicando que hay correlación entre variables, confirmando la hipótesis específica y admitiéndose que hay vinculación relevante entre velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área de UCI de un hospital de Ayacucho en el año 2023.
5. Se revela que se alcanzó un p-valor inferior al 5% utilizando la prueba de correlación con un  $Rho = 0.767$ , apreciando que hay correlación de variables, afirmándose la hipótesis específica y admitiéndose que hay vinculación relevante entre seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Los gestores del hospital de Huamanga deben considerar la Ley General de Salud N°26842 en sus decisiones para mejorar los servicios y proporcionar una atención médica más satisfactoria mediante la aplicación de medidas de bioseguridad. Los resultados obtenidos podrían orientar la revisión de políticas y prácticas en hospitales y centros de atención médica, lo que impactaría positivamente en la seguridad del paciente y en la calidad de la atención.
2. Los encargados de área UCI del hospital de Huamanga deben establecer acciones en base al Decreto Supremo N°031-2014-SA, con la finalidad de asegurar que el equipamiento y las instalaciones sean modernos y estén en buen estado de funcionamiento.
3. Las divisiones de áreas deben asegurar y cumplir con la NT N° 031 – MINSA/ DGSP – V.01 mediante lo cual se cumplan las promesas y compromisos realizados a los pacientes en términos de horarios, tiempos de espera y entrega de resultados.
4. El personal de atención médica debe cumplir con el D. S. N° 044-2020-PCM con la finalidad de seguir capacitándose y desarrollar sus habilidades de empatía y comunicación, con el propósito de generar la confianza con los pacientes y los coordinadores de área realizar la evaluación permanente.
5. Los coordinadores de área deben cumplir con la Ley N° 7710/2020-CRE, estableciendo canales de comunicación accesibles para pacientes y realizando auditorías para mejorar continuamente la atención médica. Además, es crucial planificar cómo comunicar los resultados a diversas audiencias, como preparar informes detallados para profesionales de la salud o presentar los resultados en conferencias médicas o revistas científicas.
6. El personal de servicio debe cumplir con el decreto N° 026-2020 implementar protocolos y prácticas seguras para minimizar los riesgos asociados con los servicios médicos, los cuales deben ser supervisados por el área de recursos humanos. considera si existen cambios específicos en las medidas de bioseguridad que podrían ser recomendados para mejorar aún más la seguridad y cómo estos cambios podrían ser implementados de manera práctica y efectiva.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021). *Capacitación y asistencia técnica en investigación científica*. Red-Mundo.
- Agyapong, A., Afi, D., & Kwateng, O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276–288.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Examining-the-effect-of-perceived-service-quality-Agyapong-Afi/3ab85d2eab7751ef3ebf5896844f7ab596b25e9d>
- Ahmad, T., Dhama, K., Sharun, K., Mehmod, F., Ahmed, I., Tiwari, R., & Hui, J. (2020). Biosafety and biosecurity approaches to restrain/contain and counter SARS-CoV-2/COVID-19 pandemic: a rapid-review. *Turkish journal of biology*, 44(3),132- 145.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7314504/>
- Al-Jabri, F., Kvist, T., Sund, R., & Turunen, H. (2021). Quality of care and patient safety at healthcare institutions in Oman: quantitative study of the perspectives of patients and healthcare professionals. *BMC health services research*, 21(1), 1109. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07152-2>
- Alami, H., Lehoux, P., Fleet, R., Fortin, J. P., Liu, J., Attieh, R., Cadeddu, S. B. M., Abdoulaye Samri, M., Savoldelli, M., & Ag Ahmed, M. A. (2021). How Can Health Systems Better Prepare for the Next Pandemic? Lessons Learned From the Management of COVID-19 in Quebec (Canada). *Frontiers in public health*, 9(.). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.671833>
- Arias, J., & Covinos, M. (2022) *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arntsen, B., Torjesen, D. O., & Karlsen, T. I. (2021). Asymmetry in inter-municipal cooperation in health services - How does it affect service quality and autonomy? *Social science & medicine* (1982), 273. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.113744>



- Babroudi, N. E. P., Sabri-Laghaie, K., & Ghouschi, N. G. (2021). Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map. *Applied soft computing*, 112, 107775. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107775>
- Bhandari, P., & Nikolopoulou, K. (03 de julio del 2022). *What Is a Likert Scale? | Guide & Examples*. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/likert-scale/>
- Cachique, S., Barrio, J., Arispe, C., & Rivera. O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Rev. Inv. UNW*. 11(2). <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/255/172>
- Candela, L. (2022) *Programa educativo para mejorar la bioseguridad en profesionales de enfermería que laboran en UCI General y UCI COVID de un hospital público de Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5829/Candela\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5829/Candela_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16, 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>.
- Chairun, N., Andries, L., & Ruknan. (2022) Evaluating the Quality Skilled of Health Care Professionals: Determination and Improvement of Patient Satisfaction Associated With Treatment in the Approach of Health Administration Primary Care. *Journal of Positive School Psychology*, 6(4). <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/4389>
- Conly, J., Seto, W. H., Pittet, D., Holmes, A., Chu, M., & Hunter, R. (2020). Use of medical face masks versus particulate respirators as a component of personal protective equipment for health care workers in the context of the COVID-19 pandemic. *Antimicrobial Resistance and Infection Control*, 9(1), 1–7. <https://aricjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13756-020->

- De los Santos, A., y Labrague, J. (2021). The impact of fear of COVID-19 on job stress, and turnover intentions of frontline nurses in the community: A cross-sectional study in the Philippines. *Traumatology*, 27(1), 52–59. <https://doi.org/10.1037/trm0000294>
- Dhahri, A. A., Iqbal, M. R., & Ali Khan, A. F. (2020). A cross-sectional survey on availability of facilities to healthcare workers in Pakistan during the COVID-19 pandemic. *Annals of medicine and surgery*, 59, 127–130. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.09.027>
- Dimitrakopoulos, G., Uden, L., & Varlamis, I. (2020). *The future of intelligent transport systems*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/C2018-0-02715-2>.
- Emerson, R. W. (2015). Convenience sampling, random sampling, and snowball sampling: How does sampling affect the validity of research? *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 109(2), 164-168. <https://doi.org/10.1177/0145482X1510900215>.
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care*, 31(1), 11–29. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>
- Fatima, T., Malik, A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-02-2017-0031/full/html>
- Ferrer, C. (2020). Los pilares irrenunciables de la práctica enfermera en el ámbito comunitario tras la crisis del COVID-19. *Enfermería Clínica*, 30(4), 233. <https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2020.06.001>

- Fróes, F., & de Pádua, A. (2020). the Other Side of Compliance Systems and Codes of Ethics: A Foucauldian Perspective on Rule-Based Ethics and Corruption Control. *Innovar*, 30(78), 135-148.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90299>
- García, M., Soler, C., & García, G. (2020). Propuesta de medidas de bioseguridad en la atención estomatológica frente a la pandemia COVID-19. *Acta Médica*, 21(2). <http://www.revactamedica.sld.cu/index.php/act/article/view/98>
- Gaviria, Á. (2020). Estrategias de bioseguridad en tiempos de COVID-10. *Biociencias*, 4(1).  
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/Biociencias/article/view/4394>
- Guzmán, K. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud – Tacna, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4299>
- Hernández, R., & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%c3%a1n%20de%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ivanov, O., Gojković, Z., Simeunović, N., Gračcanin, D., Milovančev, A., Ivanov, D., Bojović, M., Bugarčić, M., & Stojić, N. (2022). Healthcare Service Quality from the Point of Healthcare Providers' Perception at the Time of COVID-19. *Challenges*, 13(1). 26. <https://doi.org/10.3390/challe13010026>
- Jakovljevic, M., Bjedov, S., Jaksic, N., & Jakovljevic, I. (2020). COVID-19 Pandemia and Public and Global Mental Health from the Perspective of Global Health Securit. *Psychiatria Danubina*, 32(1), 6–14.  
<https://doi.org/10.24869/psyd.2020.6>

- Jog, S., Kelkar, D., Bhat, M., Patwardhan, S., Godavarthy, P., Dhundi, U., Pawar, H. S., Rajhans, P., Pawar, B., Telbhare, V. S., Ranade, G., Upadhye, V., Prayag, P. S., Purandare, B., Purandare, S., & Bhavsar, R. (2020). Preparedness of Acute Care Facility and a Hospital for COVID-19 Pandemic: What We Did!. *Indian journal of critical care medicine : peer-reviewed, official publication of Indian Society of Critical Care Medicine*, 24(6), 385–392. <https://doi.org/10.5005/jp-journals-10071-23416>
- Joo, A. (2019) *Patient's Satisfaction towards the Healthcare Institutions Service Quality: A Comparison Between Public and Private Hospitals in Klang Valley* [Tesis of masster, University Tunku Abdul Rahman]. [http://eprints.utar.edu.my/3420/1/KANG\\_AIK\\_JOO\\_17UKM04913\\_project\\_report.pdf](http://eprints.utar.edu.my/3420/1/KANG_AIK_JOO_17UKM04913_project_report.pdf)
- Jorna, A., Véliz, P., Vidal, María, & Véliz, A. (2021). Management of health risks in the confrontation with COVID-19 in Cuba. *Cuban Journal of Public Health*, 46(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000500008&lng=es&tlng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000500008&lng=es&tlng=).
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Lachman, P., Batalden, P., & Vanhaecht, K. (2020). A multidimensional quality model: an opportunity for patients, their kin, healthcare providers and professionals to coproduce health. *F1000Research*, 9, 1140. <https://doi.org/10.12688/f1000research.26368.3>
- Larios, (2020). Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Paredes, C. (2020). Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

- León, G. (2021). *Nivel de estrés y su relación en el desempeño laboral del personal de enfermería en la Red de Salud Contumazá – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55426>
- Leoni, G., Lai, A., Stacchezzini, R., Steccolini, I., Brammer, S., Linnenluecke, M., & Demirag, I. (2021) Accounting, management and accountability in times of crisis: Lessons from the COVID-19. *Accounting, Auditing & Accountability Journal, Emerald Group Publishing Limited, vol. 34(6)*, pages 1305-1319. <https://ideas.repec.org/a/eme/aaajpp/aaaj-05-2021-5279.html>
- Levesque, F., y Sutherland, K. (2020). Combining patient, clinical and system perspectives in assessing performance in healthcare: An integrated measurement framework. *BMC Health Services Research, 20(1)*, 1–14. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4807-5>
- Lim, J., Lim, K., Heinrichs, J., Al-Aali, K., Aamir, A., & Qureshi, M. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters, 8(12)*, 1353–1362. <http://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>
- Lockuan, M., & Salazar, M. (2022). *Gestión del tiempo y calidad de atención del enfermero en el centro quirúrgico de un hospital de salud. Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7387>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría, 83(1)*, 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>  
<https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Mahajan, N. N., Pednekar, R., Patil, S. R., Subramanyam, A. A., Rathi, S., Malik, S., Mohite, S. C., Shinde, G., Joshi, M., Kumbhar, P., Tilve, A., Lokhande, P. D., & Srivastava, S. A. (2020). Preparedness, administrative challenges for establishing obstetric services, and experience of delivering over 400 women

at a tertiary care COVID-19 hospital in India. *International journal of gynaecology and obstetrics: the official organ of the International Federation of Gynaecology and Obstetrics*, 151(2), 188–196. <https://doi.org/10.1002/ijgo.13338>

Martínez Gómez, J. A., Bolívar Suárez, Y., Yanez Peñúñuri, L. Y., & Rey Anacona, C. A. (2020). Tendencias de la investigación sobre síntomas de trastornos mentales durante la pandemia por COVID-19. *Medicina UPB*, 39(2), 24–33. <https://doi.org/10.18566/medupb.v39n2.a05>

Marzo, R. R., Bhattacharya, S., Ujang, N. B., Naing, T. W., Huong Fei, A. T., Chun, C. K., Xue Ting, C. P., Rajah, P. A., & Shanmuganathan, K. A. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of education and health promotion*, 10, 160. [https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_979\\_20](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20)

Ministerio de Salud (2022). *Situación del COVID-19 en el Perú*. <https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/covid-19/situacion-del-covid-19-en-el-peru/>

Mustafa, S. S., Yang, L., Mortezaei, M., Vadamalai, K., & Ramsey, A. (2020). Patient satisfaction with telemedicine encounters in an allergy and immunology practice during the coronavirus disease 2019 pandemic. *Annals of allergy, asthma & immunology : official publication of the American College of Allergy, Asthma, & Immunology*, 125(4), 478–479. <https://doi.org/10.1016/j.anai.2020.06.027>

Muthuri, R., Senkubuge, F., & Hongoro, C. (2020). Predictors of health-related quality of life among health workers in the context of health system strengthening in Kenya. *Healthcare (Basilea, Suiza)*, 9 (1), 18. <https://anon.to/SQb6tj>

Nikeghbal, K., Kouhnavard, B., Shabani, A., & Zamanian, Z. (2021). Effects of Covid19 on Mental Workload and Quality of Work Life in Iranian Nurses. *Annals of global health*, 87 (1), 79. <https://anon.to/I2C36F>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430>.
- Pérez, M., Arjona, R., & López, A. (2021). Medidas de bioseguridad como factor determinante en la calidad de atención del paciente en la unidad de cuidados intensivos. *Revista SALUTA*, (6). <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i6.740>
- Sedes, P. R., Sanz, M. Á. B., Saera, M. A. B., RodríguezRey, L. F. C., Ortega, Á. C., González, M. C., López, C. H., Santos, E. D., Barcena, A. E., Mera, M. J. F., Cano, J. C. I., Delgado, M. C. M., Estalella, G. M., Raimondi, N., Gas, O. R. I., Oviedo, A. R., Pío, E. R. S., Álvarez, J. T., Raurell, M., Junta directiva de la SEMICYUC, ... Junta directiva de la SEEIUC (2020). Contingency Plan for the Intensive Care Services for the COVID-19 pandemic. Plan de contingencia para los servicios de medicina intensiva frente a la pandemia COVID-19. *Enfermería intensiva*, 31(2), 82–89. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.03.001>
- Razu, S. R., Yasmin, T., Arif, T. B., Islam, M. S., Islam, S. M. S., Gesesew, H. A., & Ward, P. (2021). Challenges Faced by Healthcare Professionals During the COVID-19 Pandemic: A Qualitative Inquiry From Bangladesh. *Frontiers in public health*, 9, 647315. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.647315>
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española*. [www.rae.es](http://www.rae.es).
- Sagan, A.; Webb, E.; McKee, M.; Greer, S.L.; Karanikolos, M.; Williams, G.A.; Cylus, J.; Richardson, E.; Waitzberg, R.; Lessof, S. (2021). Health Systems Resilience during COVID-19: Lessons for Building Back Better. *European Observatory on Health Systems and Policies*. <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1390564/retrieve>.
- Sharma, A., Prinja, S., & Aggarwal, A. K. (2019). Comprehensive measurement of health system performance at district level in India: Generation of a composite index. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(4), e1783–e1799.

- Sifuentes, V. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Huaura- 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANE\\_SSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANE_SSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva, M., Cabral, B., Marin, M., Bitencourt, V., Vargas, O., & Meschial, C. (2022). Biosafety measures to prevent COVID-19 in healthcare professionals: an integrative review. *Rev Bras Enferm*, 75(1). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1191>
- Singh, A., & Prasher, A. (2019). Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(3–4), 284–300.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302794>
- Sürücü, L., & Maslakçı, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *BMIJ*, 8(3): 2694-2726. <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>.
- Sverke, M., Låstad, L., Hellgren, J., Richter, A., & Näswall, K. (2019). A metaanalysis of job insecurity and employee performance: temporal aspects test, qualification source, welfare regime and union density as moderators. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2536. <https://anon.to/45Vnyb>
- Tropiano, Y., & Noguera, A. (2020). El protocolo de bioseguridad, bajo el modelo de varios países de América Latina, y papel de los servicios y/o comité de seguridad y salud laboral ante el Covid-19. *Revista Cielo*.  
[https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/05/tropiano\\_noguera\\_noticias\\_cielo\\_n5\\_2020.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/05/tropiano_noguera_noticias_cielo_n5_2020.pdf)
- Valero, N. (2020). La bioseguridad y el personal de salud: a propósito de la pandemia de COVID-19. *Enfermería investiga*, 5(3). Obtenido de: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/901>
- Voxco. (2021). *What is a Survey – Definition, templates, methods, characteristics, and examples*. <https://www.voxco.com/blog/what-is-a-survey-2/>



- Woon, L. S., Mansor, N. S., Mohamad, M. A., Teoh, S. H., & Leong Bin Abdullah, M. F. I. (2021). Quality of Life and Its Predictive Factors Among Healthcare Workers After the End of a Movement Lockdown: The Salient Roles of COVID-19 Stressors, Psychological Experience, and Social Support. *Frontiers in psychology*, 12, 652326. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.652326>
- Zuñiga, J. (2019). Cumplimiento de las normas de bioseguridad. Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital Luis Vernaza, 2019. *Revista Eugenio Espejo*, 13(2), 28–41. <https://doi.org/10.37135/ee.004.07.04>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Calidad de servicio				
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	• Ambiente	1	Escala ordinal (Likert)  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Escala ordinal  Deficiente Regular Bueno
				• Infraestructura física	2		
				• Ayuda audiovisual	3		
			Fiabilidad	• Interés	4		
				• Conocimiento	5		
				• Tiempo	6		
			Empatía	• Individualidad	7		
				• Interés personal	8		
				• Necesidades especiales	9		
Capacidad de respuesta	• Comunicación	10.11					
	• Servicio rápido y oportuno						
	• Disponibilidad	12					

			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> </ul>	13		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad</li> <li>Atención</li> </ul>	14.15		
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1 ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE2 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE3 ¿Cuál es la relación entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE4 ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1 Determinar la relación entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023; OE2 Determinar la relación entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. OE3 Determinar la relación entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. OE4 Determinar la relación entre la velocidad de respuesta y las medidas de</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1 Existe relación significativa entre los elementos tangibles y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023; HE2 Existe relación significativa entre la fiabilidad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. HE3 Existe relación significativa entre la empatía y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. HE4 Existe relación significativa entre la velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. HE5 Existe relación significativa entre la seguridad y las medidas de bioseguridad</p>	Variable independiente: Medidas de Bioseguridad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Barreras de Protección	Equipos de protección personal (EPP)	1,2,3,4	Escala ordinal (Likert)	Escala ordinal
			Precauciones Universales	Normas	5,6,7,8		
			Sustancias Químicas	Desinfección	9,10,11,1		
2	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p>					

<p>velocidad de respuesta y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023? PE5 ¿Cuáles es la relación entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023?</p>	<p>bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023. OE5 Determinar la relación entre la seguridad y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho – 2023.</p>	<p>en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023.</p>					
			<p>Manejo y eliminación de residuos</p>	<p>Recogida Tratamiento Eliminación</p>	<p>13,14 y 15</p>		
<p>Diseño de investigación:</p>		<p>Población y Muestra:</p>		<p>Técnicas e instrumentos:</p>		<p>Método de análisis de datos:</p>	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica - Nivel: Descriptivo Método: Hipotético – deductivo Diseño: No experimental, transversal y correlacional</p>		<p>Población: 250 usuarios Muestra: 162 usuarios</p>		<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Tabla de contingencia Inferencial: Rho de Spearman</p>	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Joo (2019) los pacientes tienen grandes expectativas en cuanto al nivel de servicio que reciben del personal asistencial, porque esperan cada vez más un servicio de calidad.	Se realizará la aplicación de un cuestionario sobre la calidad de servicio, que comprende a las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Empatía, Capacidad de respuesta y Seguridad a los pacientes del área UCI del hospital de huamanga, el cual será elaborado en base a la escala de Likert.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambiente</li> <li>● Infraestructura física</li> <li>● Ayuda audiovisual</li> </ul>	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>● Deficiente</li> <li>● Regular</li> <li>● Bueno</li> </ul>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Interés</li> <li>● Conocimiento</li> <li>● Tiempo</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Individualidad</li> <li>● Interés personal</li> <li>● Necesidades especiales</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación</li> <li>● Servicio rápido y oportuno</li> <li>● Disponibilidad</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confianza</li> <li>● Amabilidad</li> <li>● Atención</li> </ul>	
Medidas de Bioseguridad	Jorna et al. (2021) mencionaron que es el uso de determinados	Se realizará la aplicación de un cuestionario sobre medidas de bioseguridad,	Barreras de Protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Equipos de protección personal (EPP)</li> </ul>	Escala ordinal

	procedimientos, instrucciones, equipos de seguridad y estructuras construidas específicamente para proteger el medio ambiente, la comunidad y los trabajadores contra la exposición involuntaria a patógenos infecciosos y sustancias tóxicas.	que comprende a las dimensiones barreras de protección, precauciones universales, sustancias químicas y manejo y eliminación de residuos a los pacientes del área UCI del hospital de huamanga, el cual será elaborado en base a la escala de Likert.	Precauciones Universales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> </ul>
			Sustancias Químicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfección</li> </ul>	
			Manejo y eliminación de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida Tratamiento Eliminación</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario sobre “Calidad de Servicio

#### Encuesta”

Estimado (a) usuario, el presente instrumento tiene como objetivo Determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023, para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	Dimensione/ Ítems	ESCALAS				
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
1	El ambiente del hospital cuenta con equipos modernos					
2	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.					
3	Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
4	El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple					
5	Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo					



6	El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado					
<b>Dimensión 3: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada					
8	El profesional de salud se preocupa por su interés personal					
9	El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.					
<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda					
11	El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno					
12	El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda					
<b>Dimensión 5: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El comportamiento del profesional de salud trasmite a usted confianza					
14	El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento					
15	Se siente usted seguro con la atención recibida.					

### Cuestionario: “Medidas de Bioseguridad”

Estimado (a) usuario, el presente instrumento tiene como objetivo Determinar la relación entre la calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023, para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	Dimensione/ Ítems	ESCALAS				
<b>Dimensión 1: Barreras de Protección</b>		1	2	3	4	5
1	Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente					
2	Utiliza alcohol después de lavarse las manos					
3	Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos					
4	Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios					
<b>Dimensión 2: Precauciones Universales</b>		1	2	3	4	5
5	Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos					
6	Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección					

7	Considera que la renovación de sabanas son los adecuados para evitar contagios					
8	Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación					
<b>Dimensión 3: Sustancias Químicas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Conoce el proceso adecuado de desinfección					
10	Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas					
11	Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios					
12	Identifica con facilidad las sustancias peligrosas					
<b>Dimensión 4: Manejo y eliminación de residuos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Conoce los procedimientos para almacenar los desechos					
14	Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos					
15	El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica					

#### Anexo 4. Validación de instrumentos

##### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	El ambiente del hospital cuenta con equipos modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
4	El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple	x		x		x		
5	Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo	x		x		x		
6	El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>							

7	El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada	x		x		x		
8	El profesional de salud se preocupa por su interés personal	x		x		x		
9	El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda	x		x		x		
11	El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno	x		x		x		
12	El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El comportamiento del profesional de salud trasmite a usted confianza	x		x		x		
14	El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento	x		x		x		
15	Se siente usted seguro con la atención recibida.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg- Quispe Gutiérrez, Olga      DNI: 10613364**


**Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública**

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

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

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

**01 de mayo del 2023**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Barreras de Protección</b>							
1	Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente	x		x		x		
2	Utiliza alcohol después de lavarse las manos	x		x		x		
3	Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos	x		x		x		
4	Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Precauciones Universales</b>							
5	Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos	x		x		x		
6	Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección							
7	Considera que la renovación de sabanas son los adecuados para evitar contagios	x		x		x		
8	Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Sustancias Químicas</b>							

9	Conoce el proceso adecuado de desinfección	x		x		x		
10	Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas	x		x		x		
11	Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios	x		x		x		
12	Identifica con facilidad las sustancias peligrosas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Manejo y eliminación de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Conoce los procedimientos para almacenar los desechos	x		x		x		
14	Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos	x		x		x		
15	El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg- Quispe Gutiérrez, Olga      DNI: 10613364

Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública



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

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

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

**01 de mayo del 2023**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. S. S.', written in a cursive style.

---

**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El ambiente del hospital cuenta con equipos modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple	x		x		x		
5	Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo	x		x		x		
6	El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada	x		x		x		
8	El profesional de salud se preocupa por su interés personal	x		x		x		
9	El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

10	El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda	x		x		x		
11	El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno	x		x		x		
12	El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El comportamiento del profesional de salud trasmite a usted confianza	x		x		x		
14	El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento	x		x		x		
15	Se siente usted seguro con la atención recibida.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg- Quiroz Burgos, Freddy Christian      DNI: 40341377

**Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública**

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

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

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

**01 de mayo del 2023**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Barreras de Protección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente	x		x		x		
2	Utiliza alcohol después de lavarse las manos	x		x		x		
3	Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos	x		x		x		
4	Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Precauciones Universales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos	x		x		x		
6	Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección							
7	Considera que la renovación de sabanas son los adecuados para evitar contagios	x		x		x		

8	Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Sustancias Químicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Conoce el proceso adecuado de desinfección	x		x		x		
10	Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas	x		x		x		
11	Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios	x		x		x		
12	Identifica con facilidad las sustancias peligrosas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Manejo y eliminación de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Conoce los procedimientos para almacenar los desechos	x		x		x		
14	Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos	x		x		x		
15	El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg- Quiroz Burgos, Freddy Christian      DNI: 40341377**

**Especialidad del validador: Especialista en Gestión Publica**

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

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

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

**01 de mayo del 2023**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El ambiente del hospital cuenta con equipos modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.	x		x		x		
3	Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple	x		x		x		
5	Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo	x		x		x		
6	El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El profesional de salud brinda una atención	x		x		x		



	individualizada y personalizada							
8	El profesional de salud se preocupa por su interés personal	x		x		x		
9	El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda	x		x		x		
11	El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno	x		x		x		
12	El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El comportamiento del profesional de salud transmite a usted confianza	x		x		x		
14	El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento	x		x		x		
15	Se siente usted seguro con la atención recibida.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg- Sanchez Rojas Jenmy Cristian DNI: 45525343**

**Especialidad del validador: Especialista en Gestión Publica**

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

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

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

**01 de mayo del 2023**



---

**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Barreras de Protección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente	x		x		x		
2	Utiliza alcohol después de lavarse las manos	x		x		x		
3	Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos	x		x		x		
4	Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Precauciones Universales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos	x		x		x		
6	Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección							
7	Considera que la renovación de sabanas son los adecuados para evitar contagios	x		x		x		

8	Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Sustancias Químicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Conoce el proceso adecuado de desinfección	x		x		x		
10	Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas	x		x		x		
11	Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios	x		x		x		
12	Identifica con facilidad las sustancias peligrosas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Manejo y eliminación de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Conoce los procedimientos para almacenar los desechos	x		x		x		
14	Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos	x		x		x		
15	El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg- Sanchez Rojas Jenmy Cristian DNI: 45525343**

**Especialidad del validador: Especialista en Gestión Publica**

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

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

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

**01 de mayo del 2023**

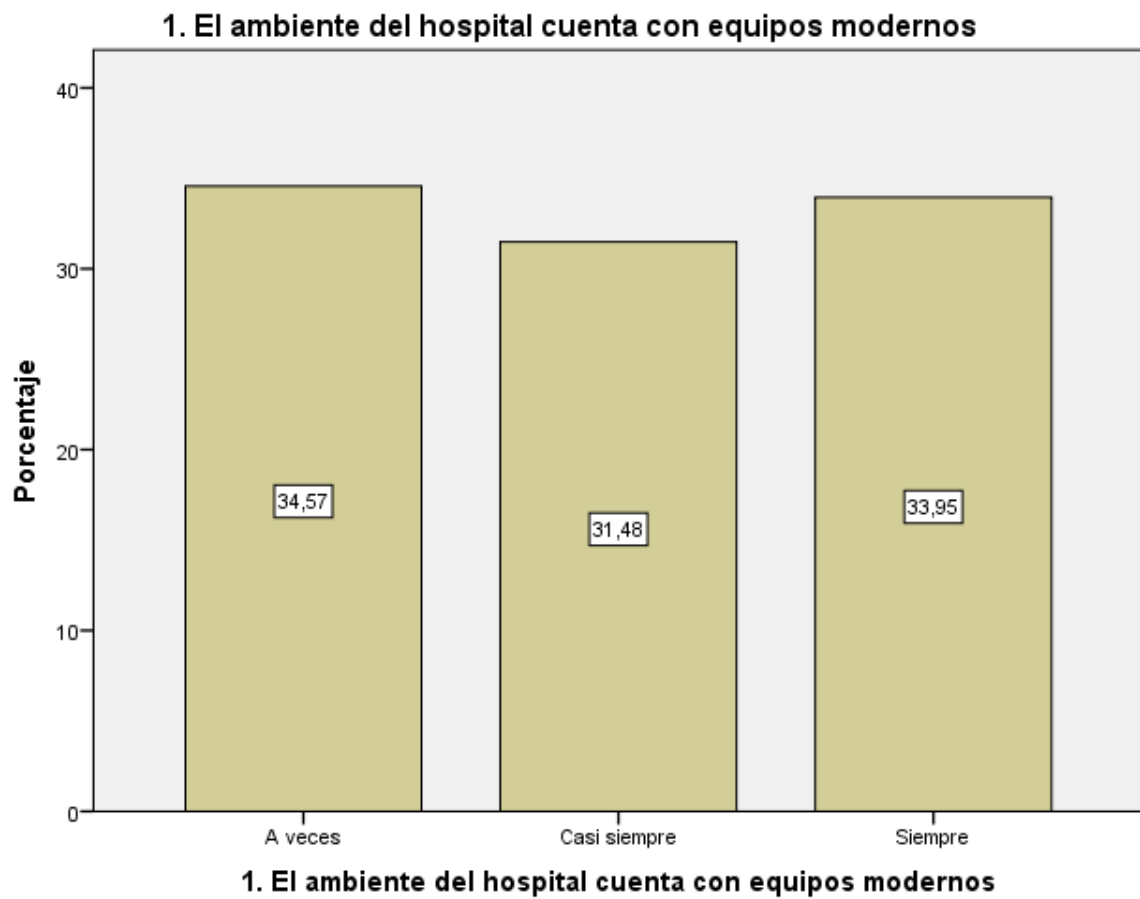


---

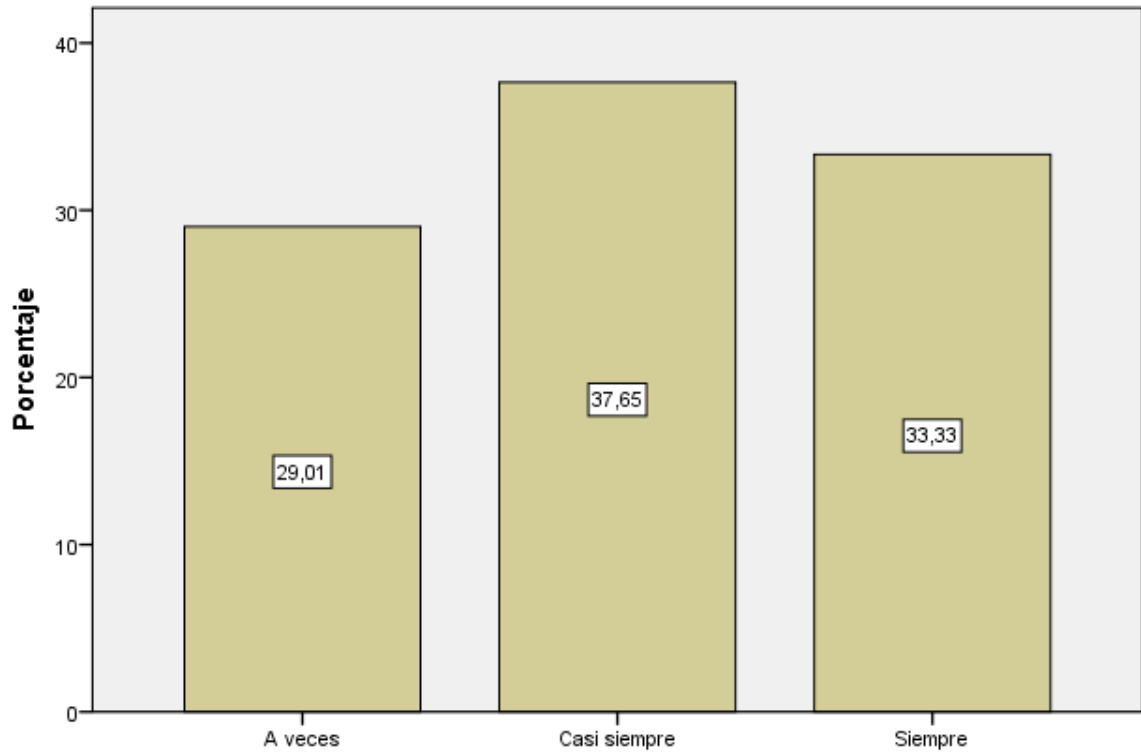
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6. Descriptivos

### Gráfico de barras

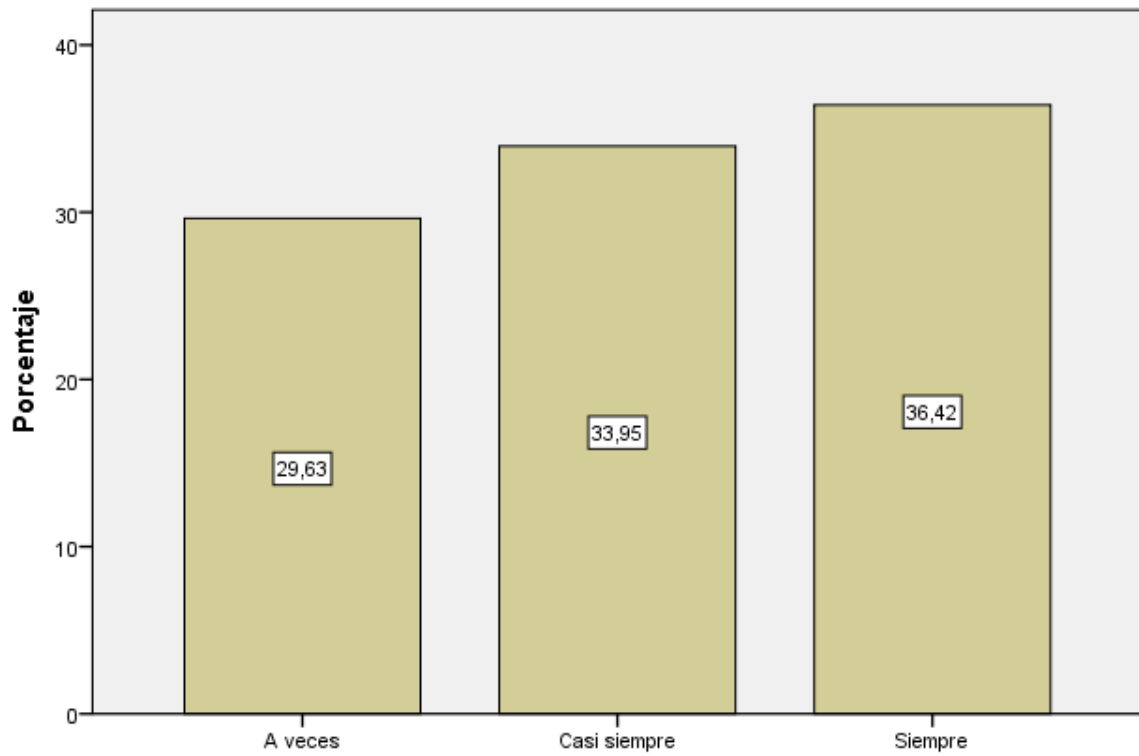


**2. Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.**



**2. Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.**

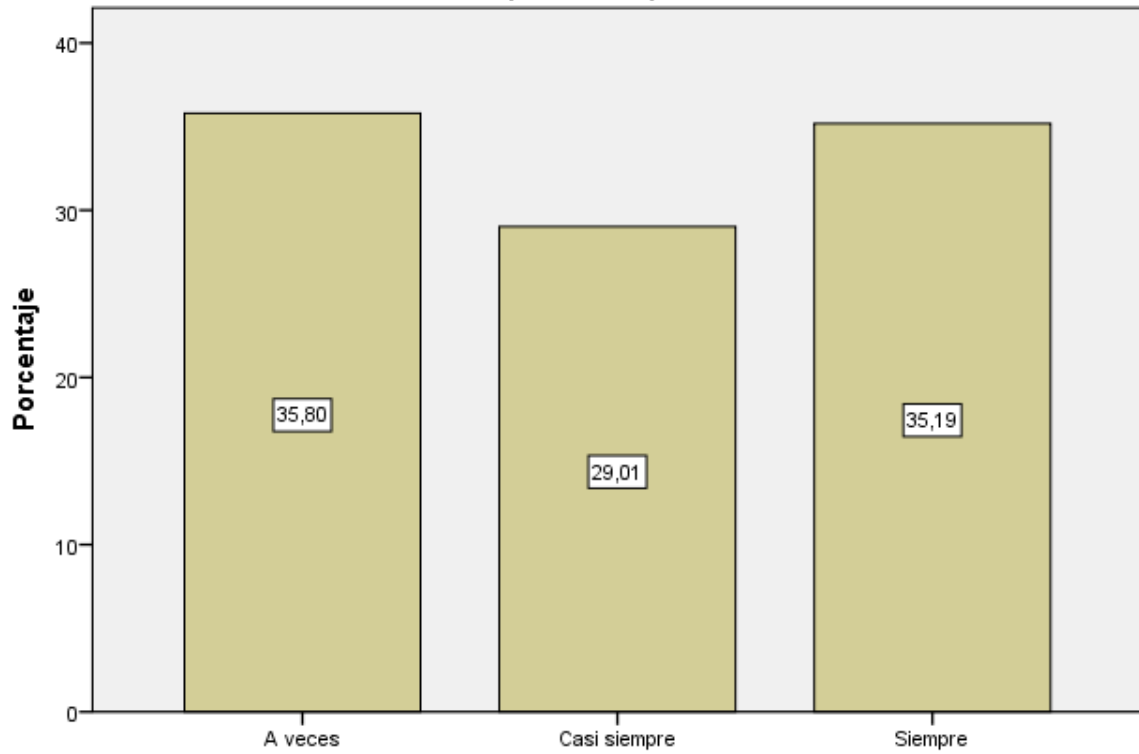
**3. Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas**



**3. Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas**

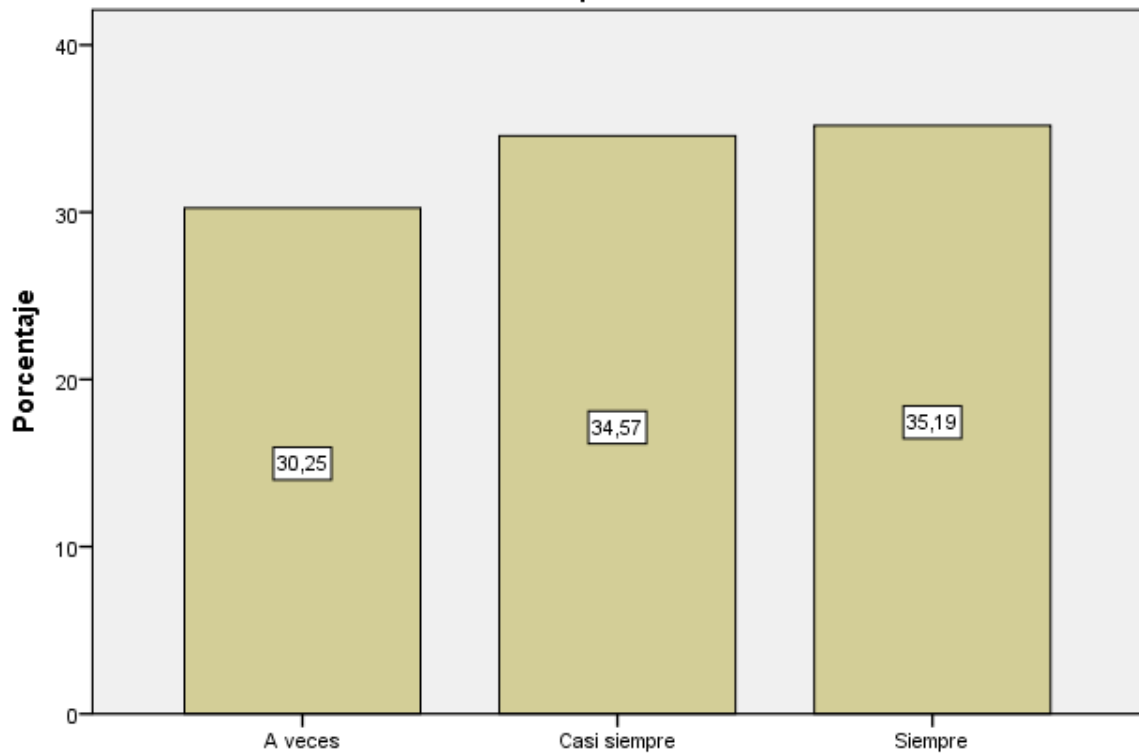


**4. El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple**



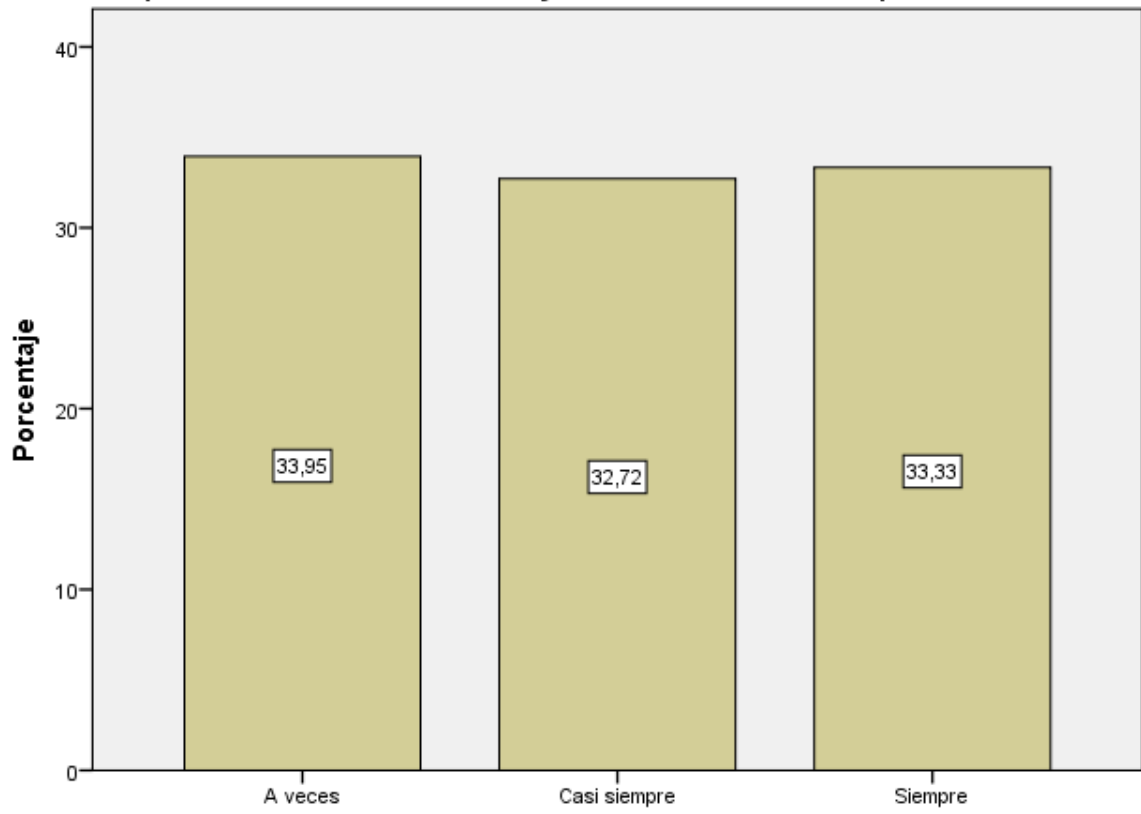
**4. El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple**

**5. Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo**



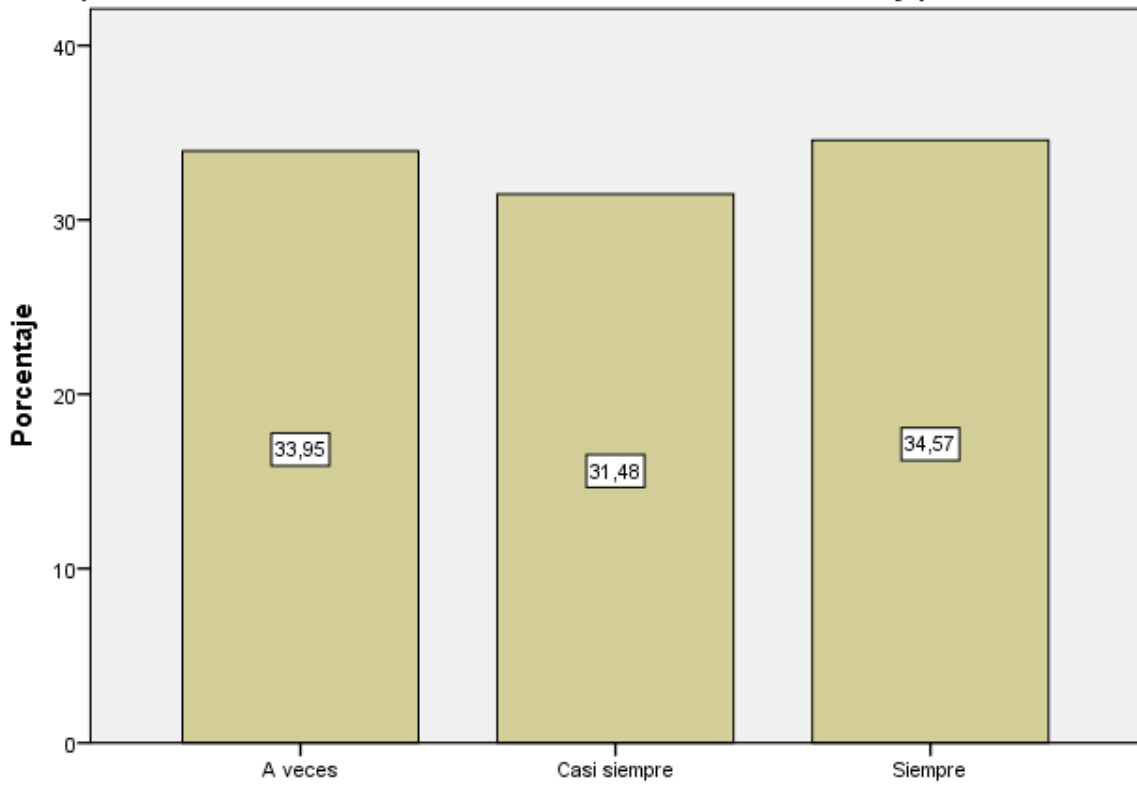
**5. Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo**

**6. El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado**



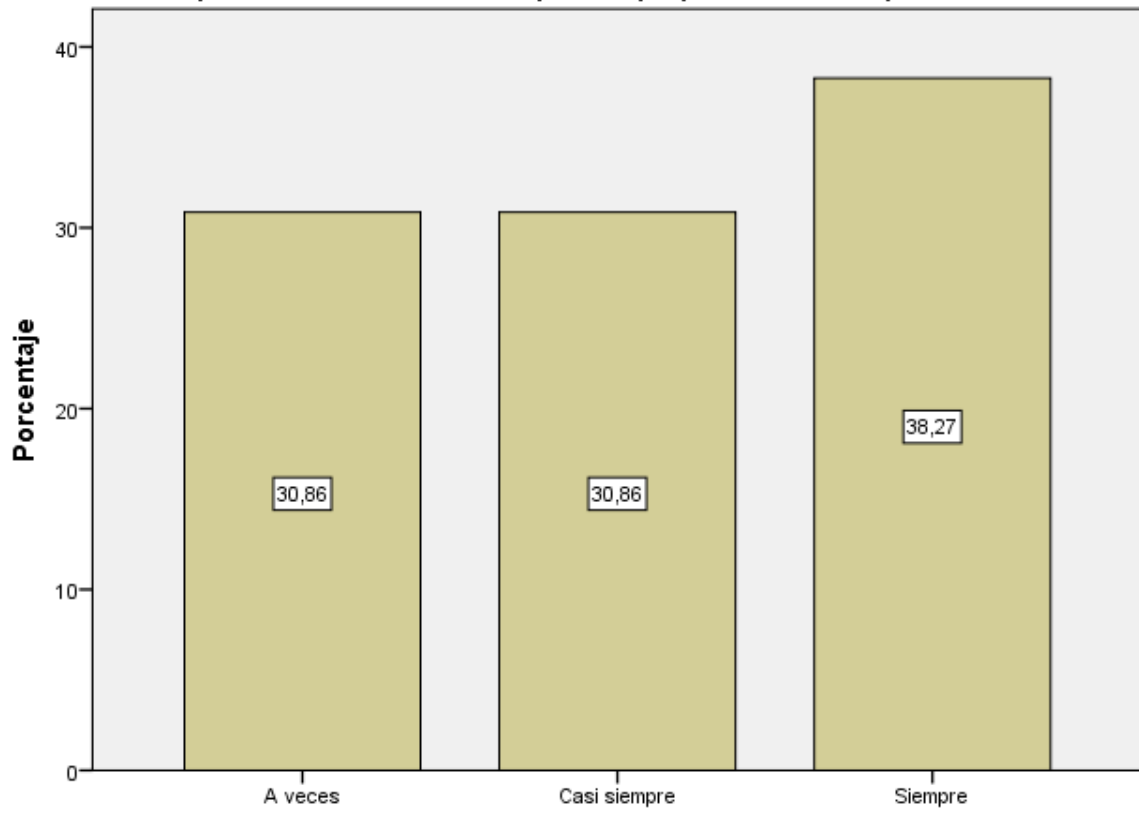
**6. El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado**

**7. El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada**



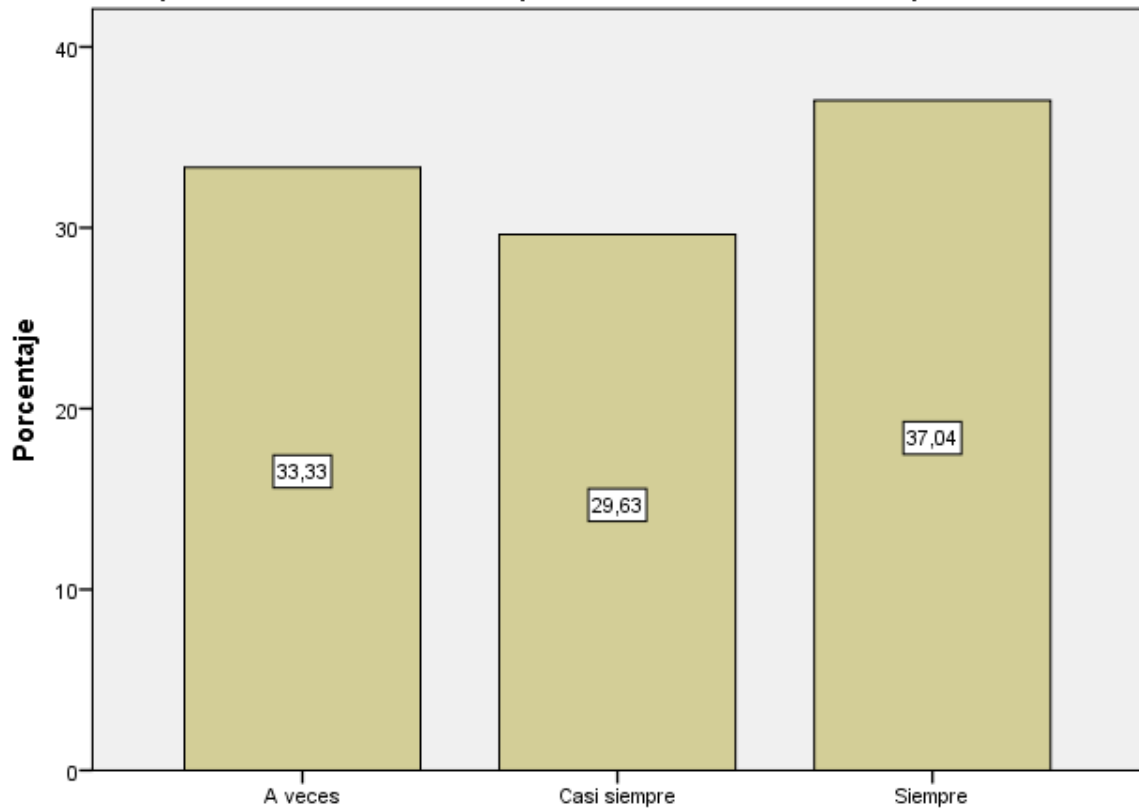
**7. El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada**

**8. El profesional de salud se preocupa por su interés personal**



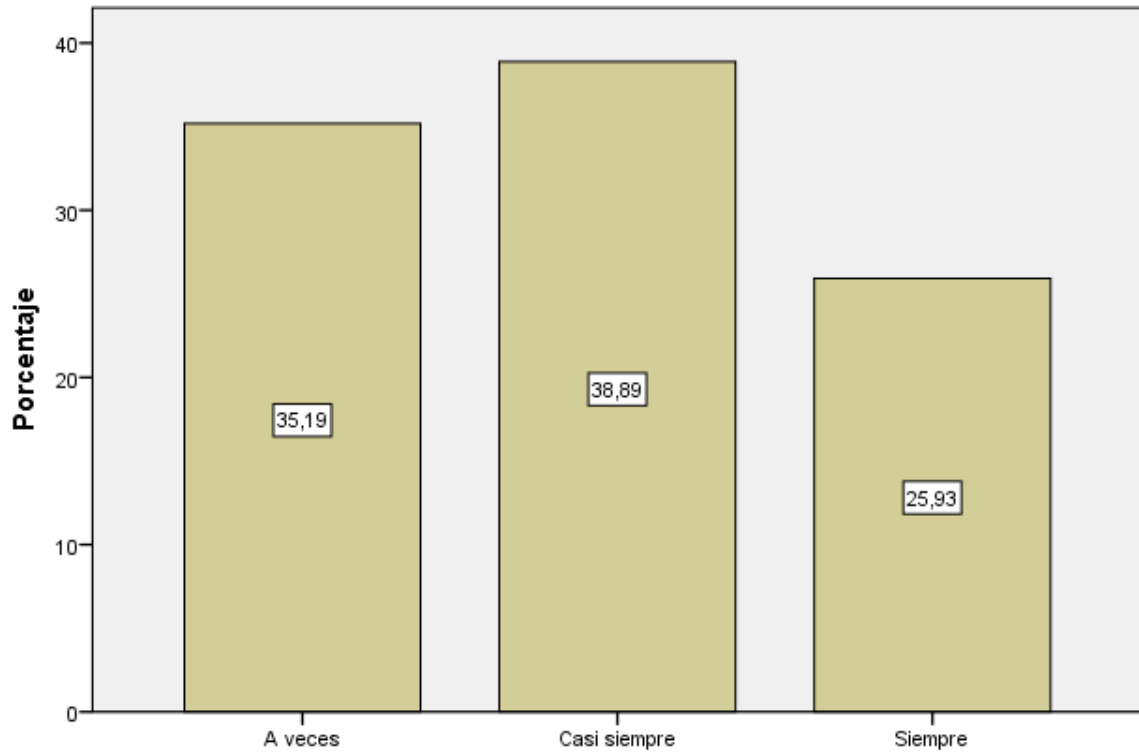
**8. El profesional de salud se preocupa por su interés personal**

**9. El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.**



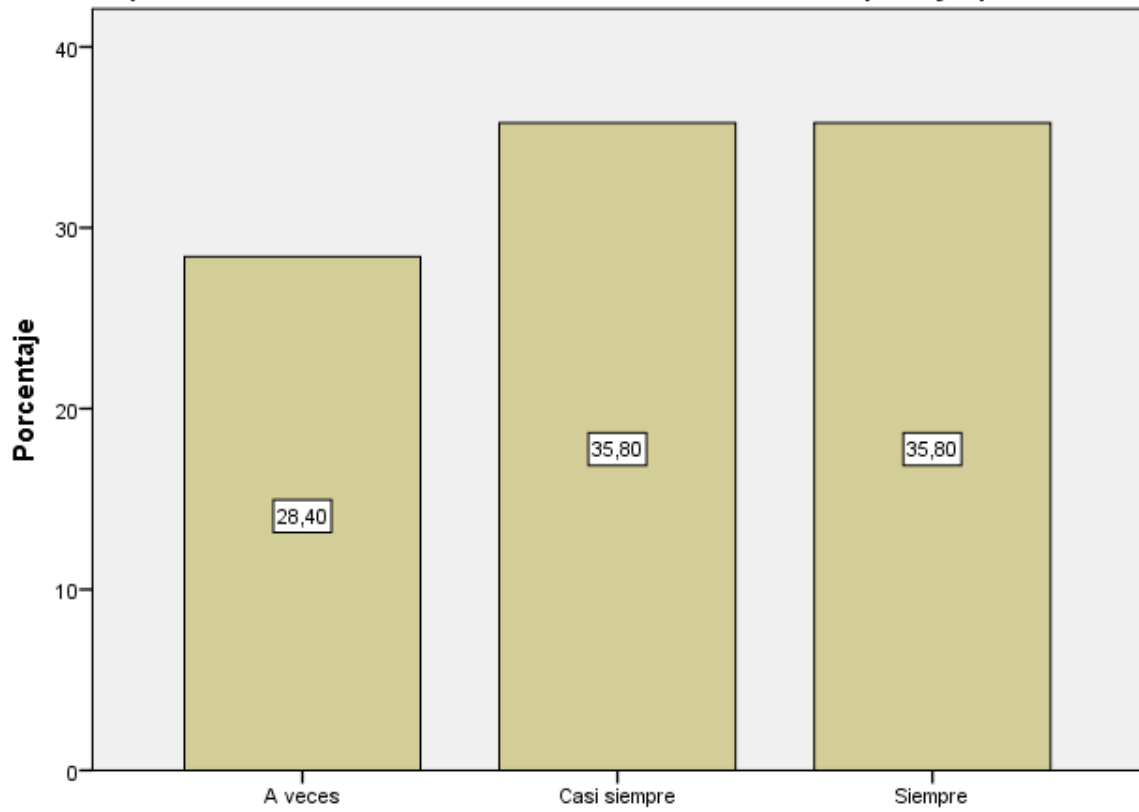
**9. El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.**

**10. El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda**



**10. El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda**

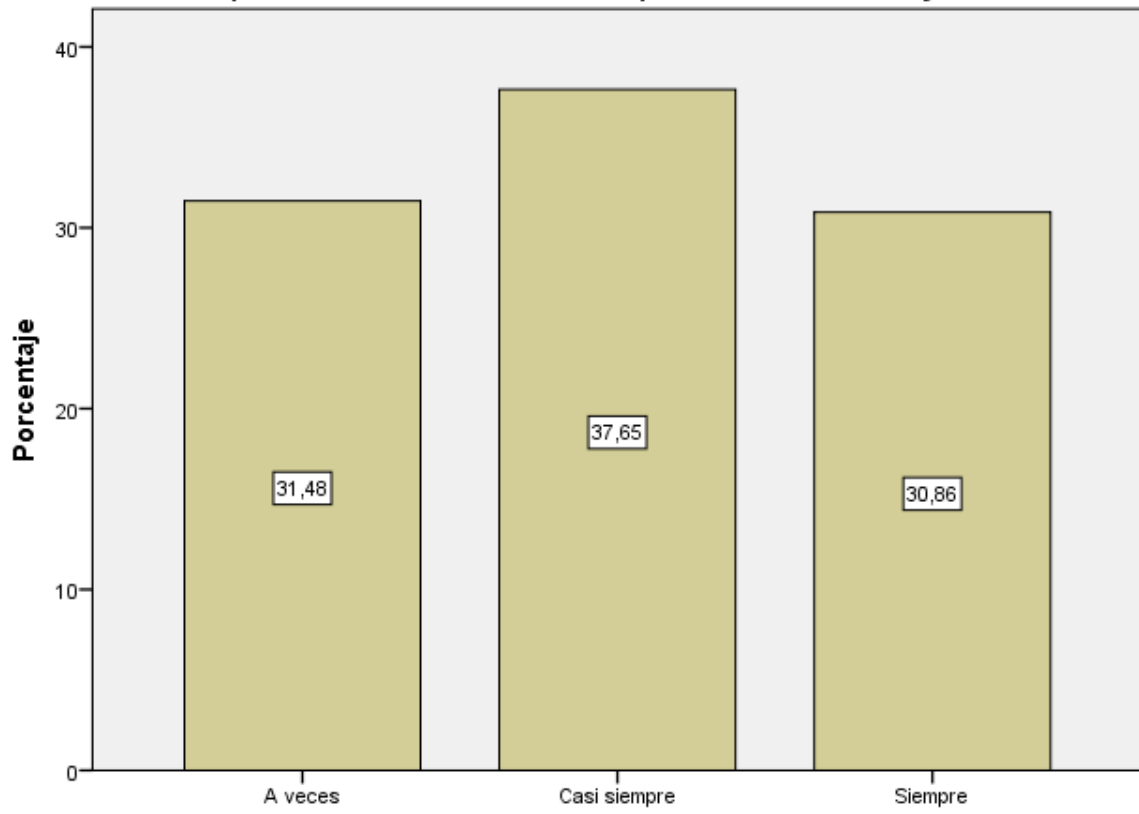
**11. El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno**



**11. El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno**

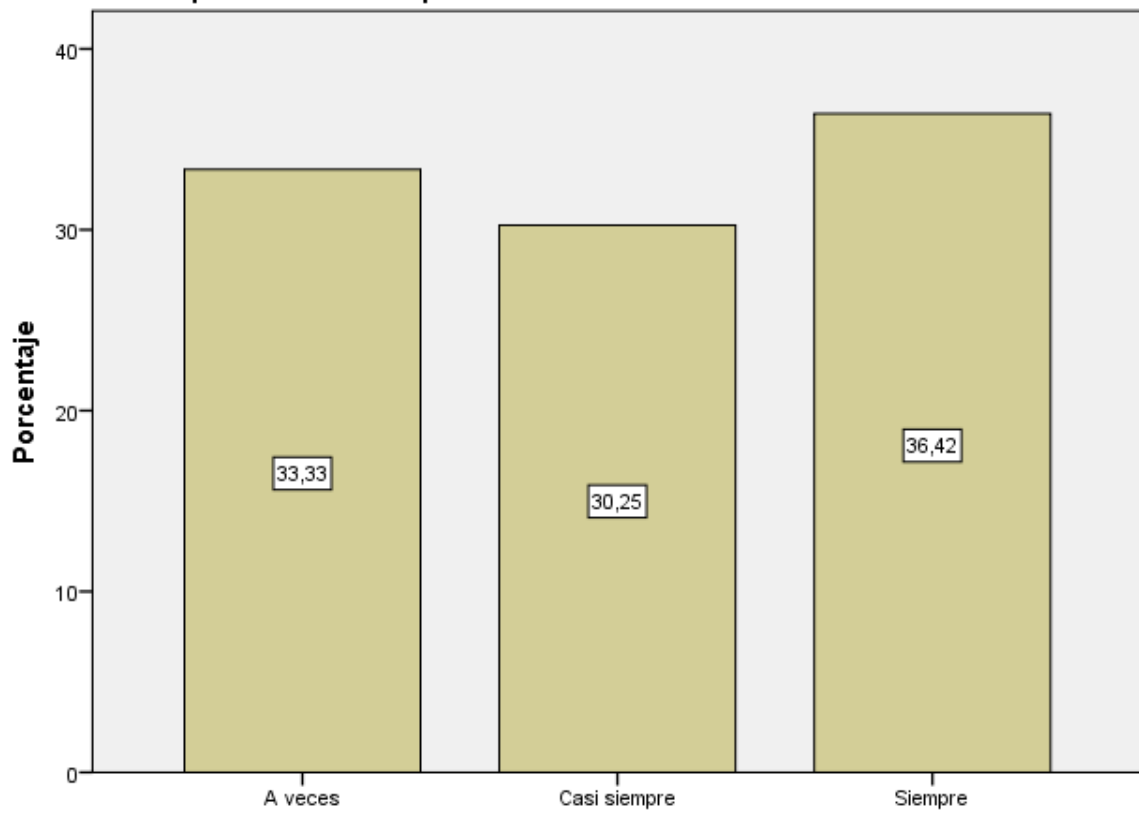


**12. El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda**



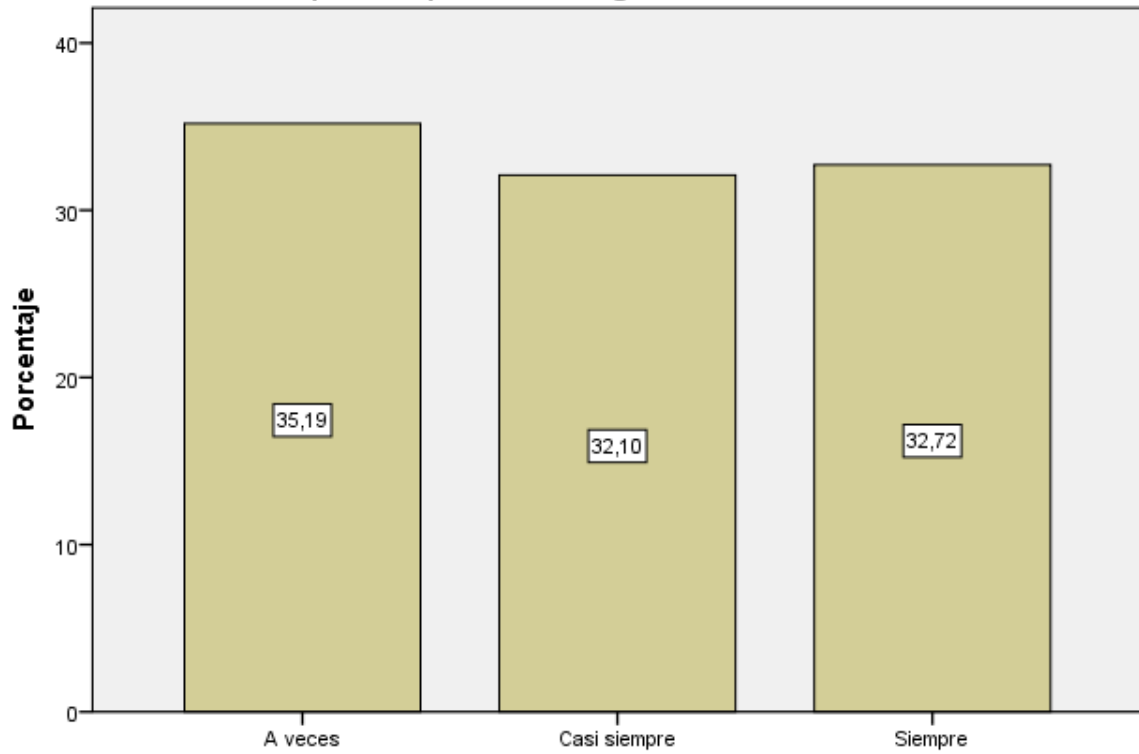
**12. El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda**

**13. El comportamiento del profesional de salud trasmite a usted confianza**



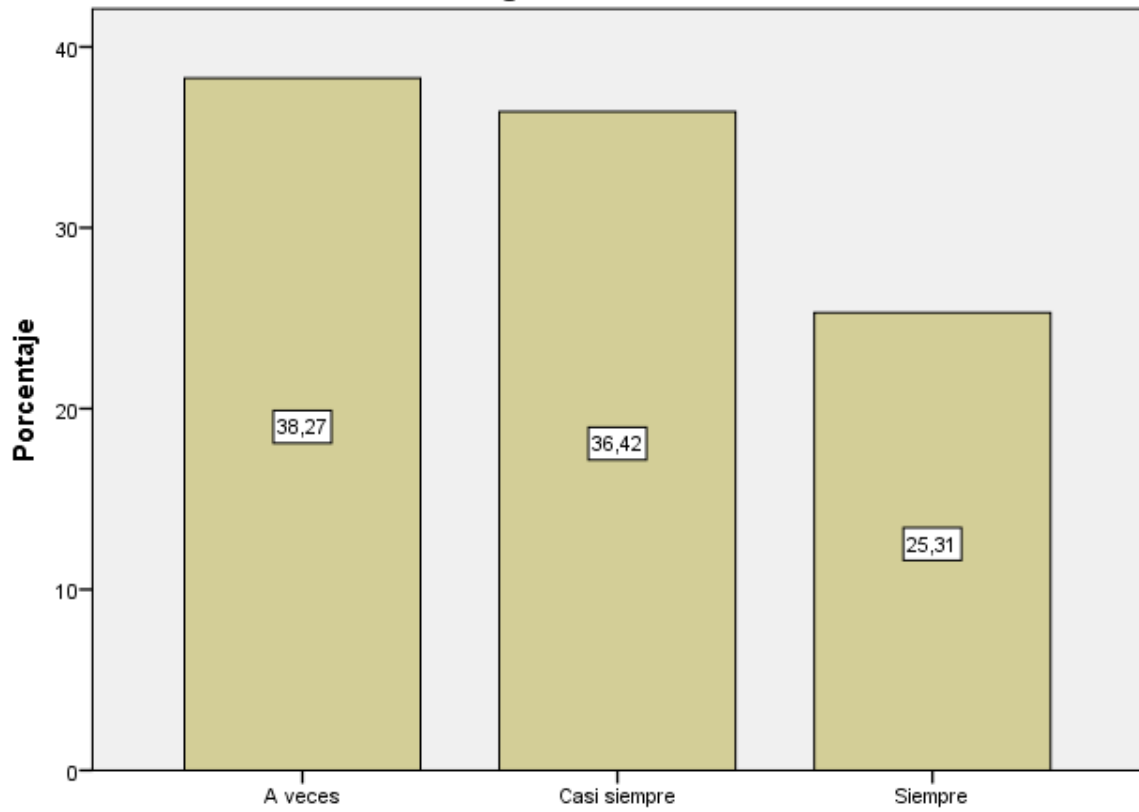
**13. El comportamiento del profesional de salud trasmite a usted confianza**

**14. El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento**



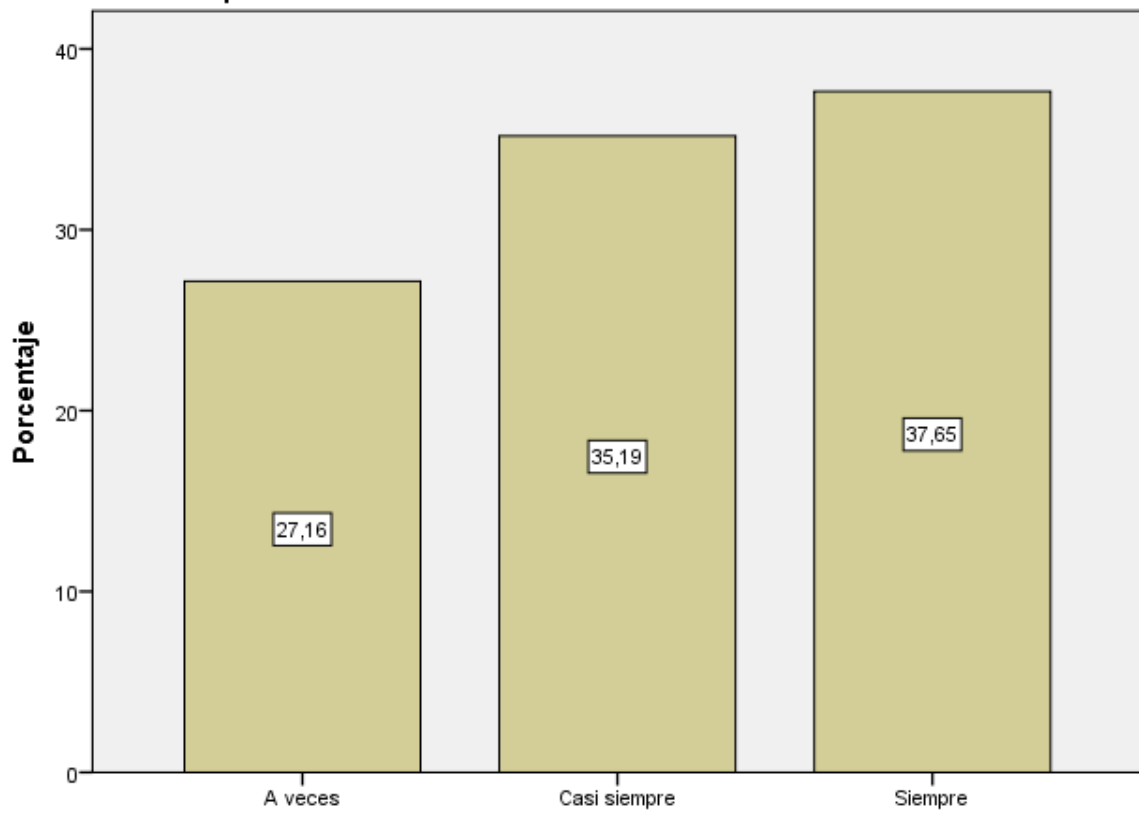
**14. El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento**

**15. Se siente usted seguro/a con la atención recibida.**



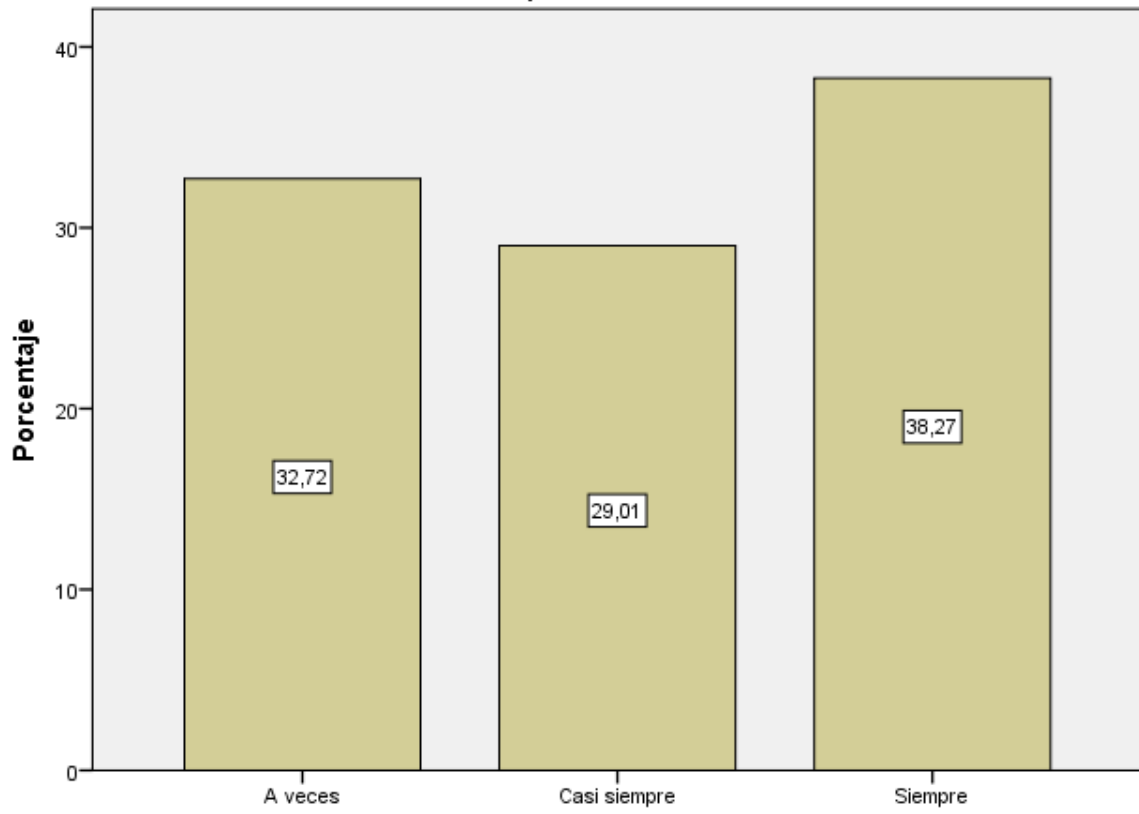
**15. Se siente usted seguro/a con la atención recibida.**

**1. Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente**



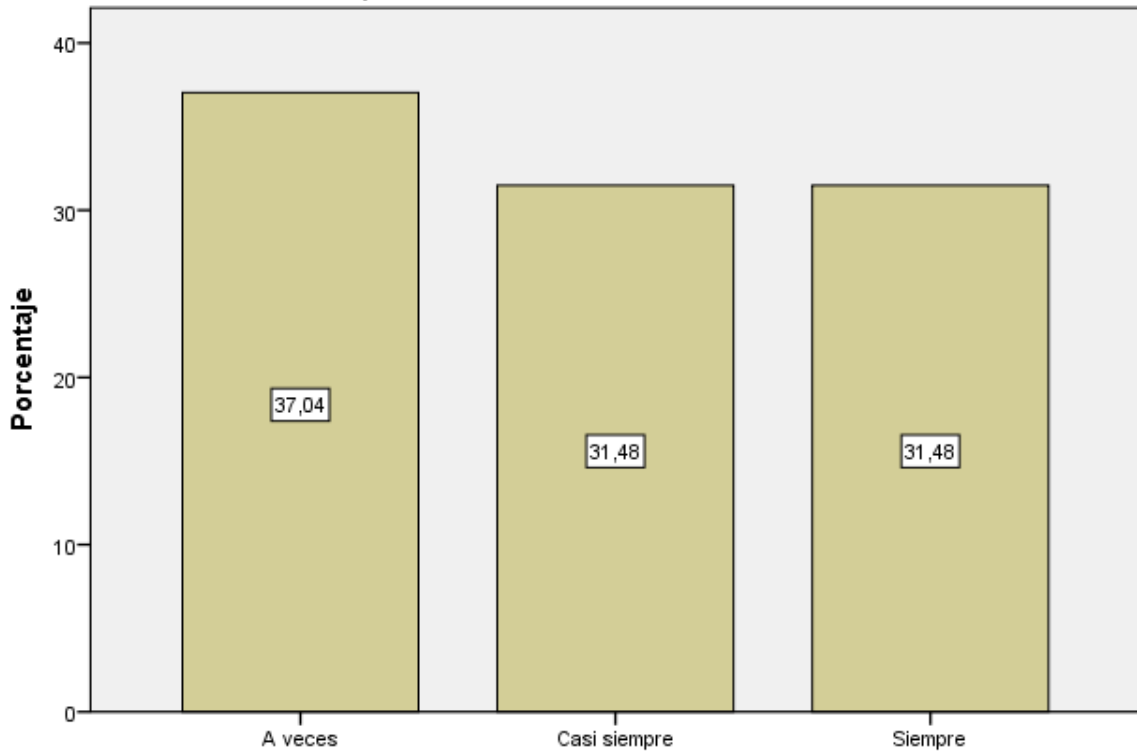
**1. Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente**

## 2. Utiliza alcohol después de lavarse las manos



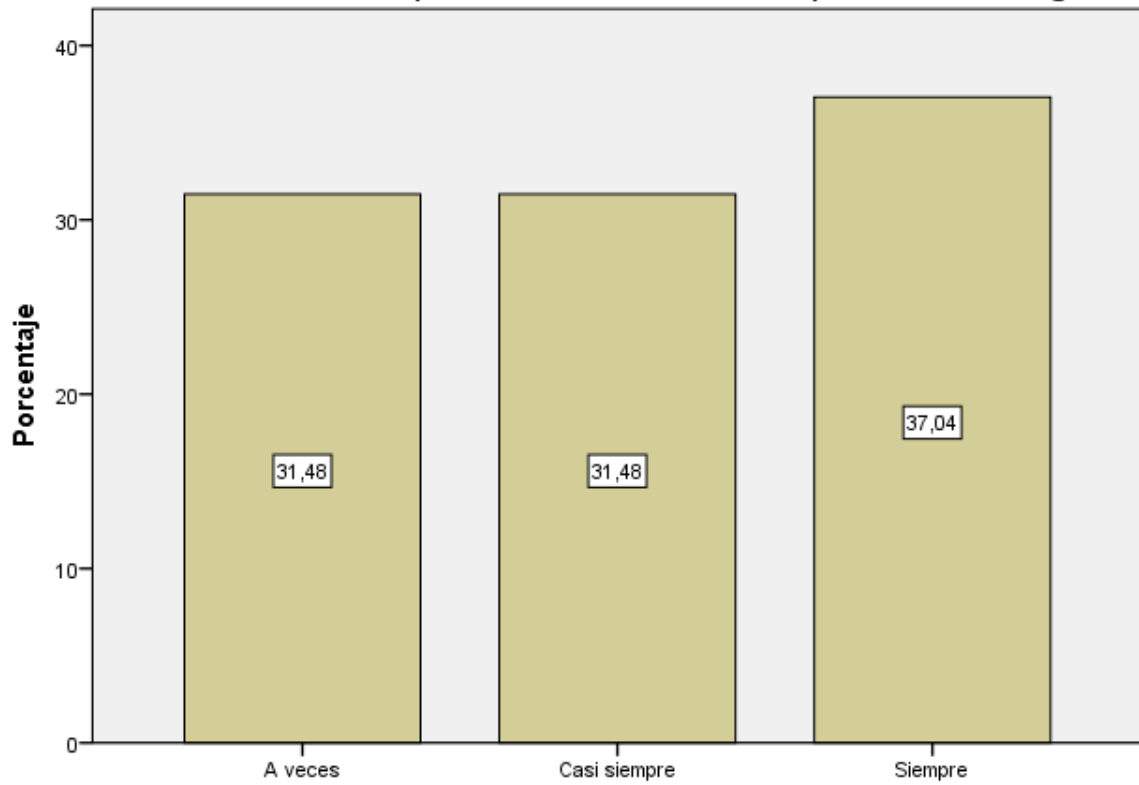
## 2. Utiliza alcohol después de lavarse las manos

**3. Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos**



**3. Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el proceso de lavado de manos**

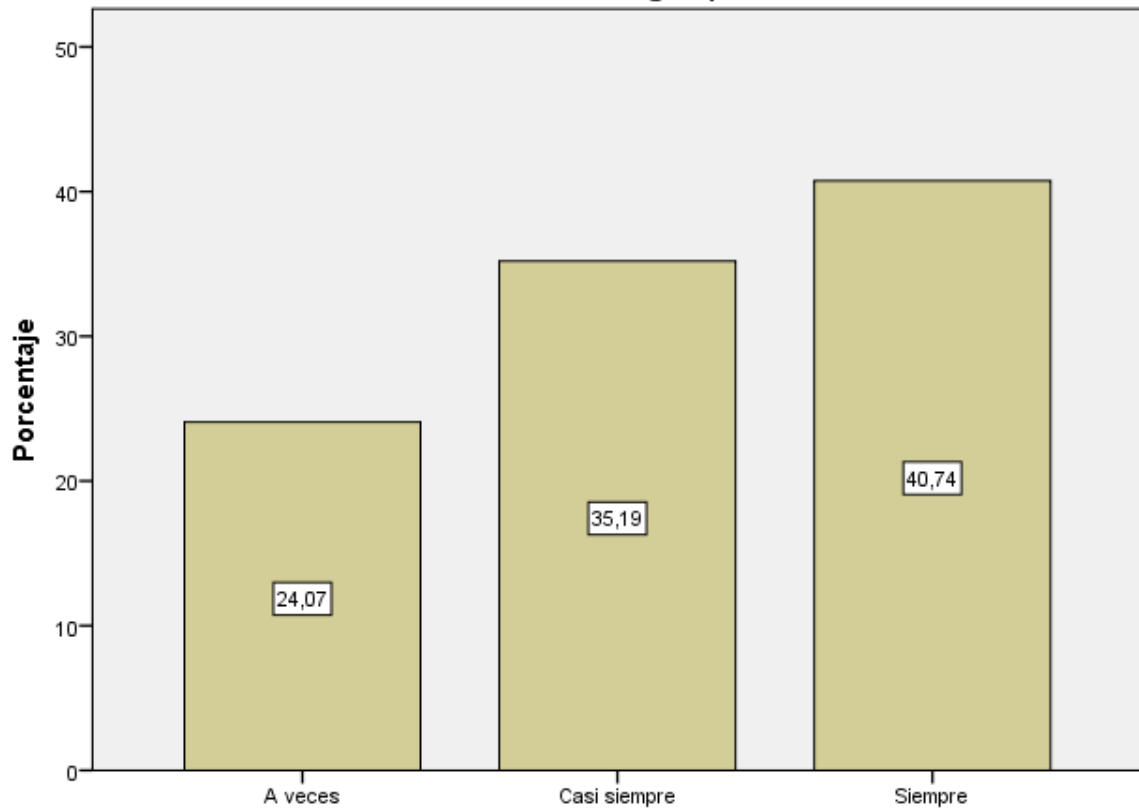
**4. Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios**



**4. Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios**

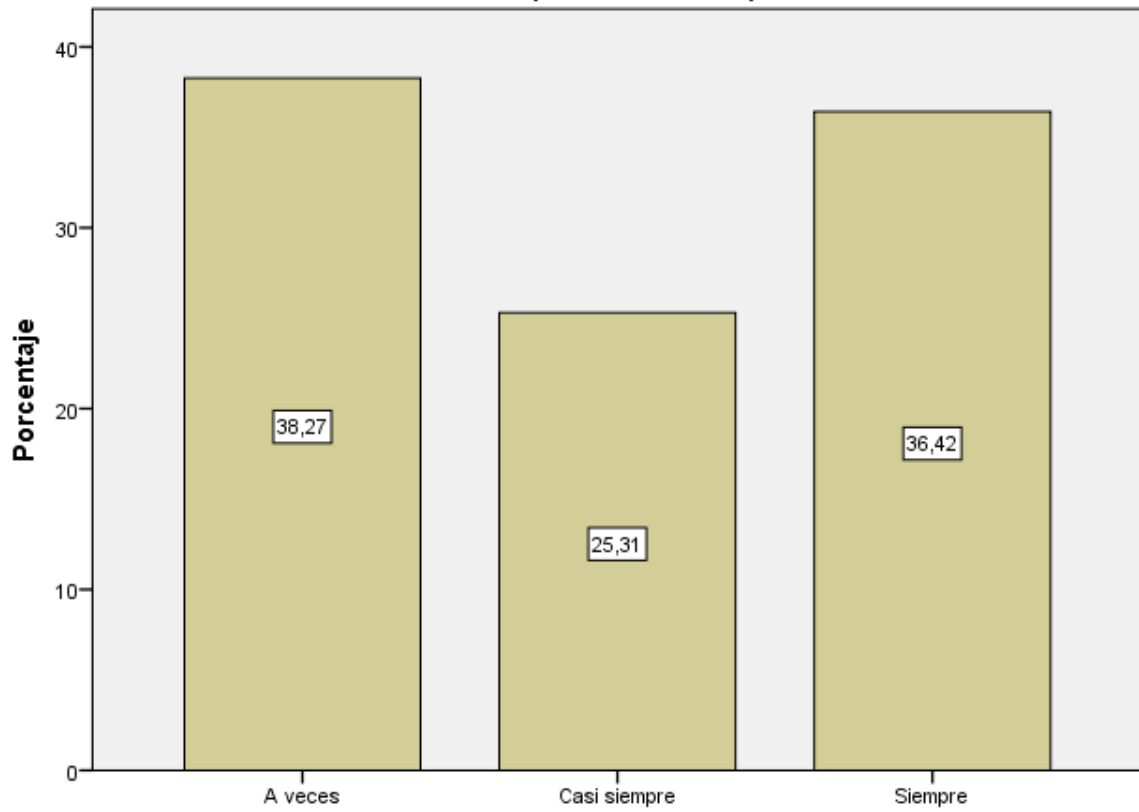


**5. Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos**



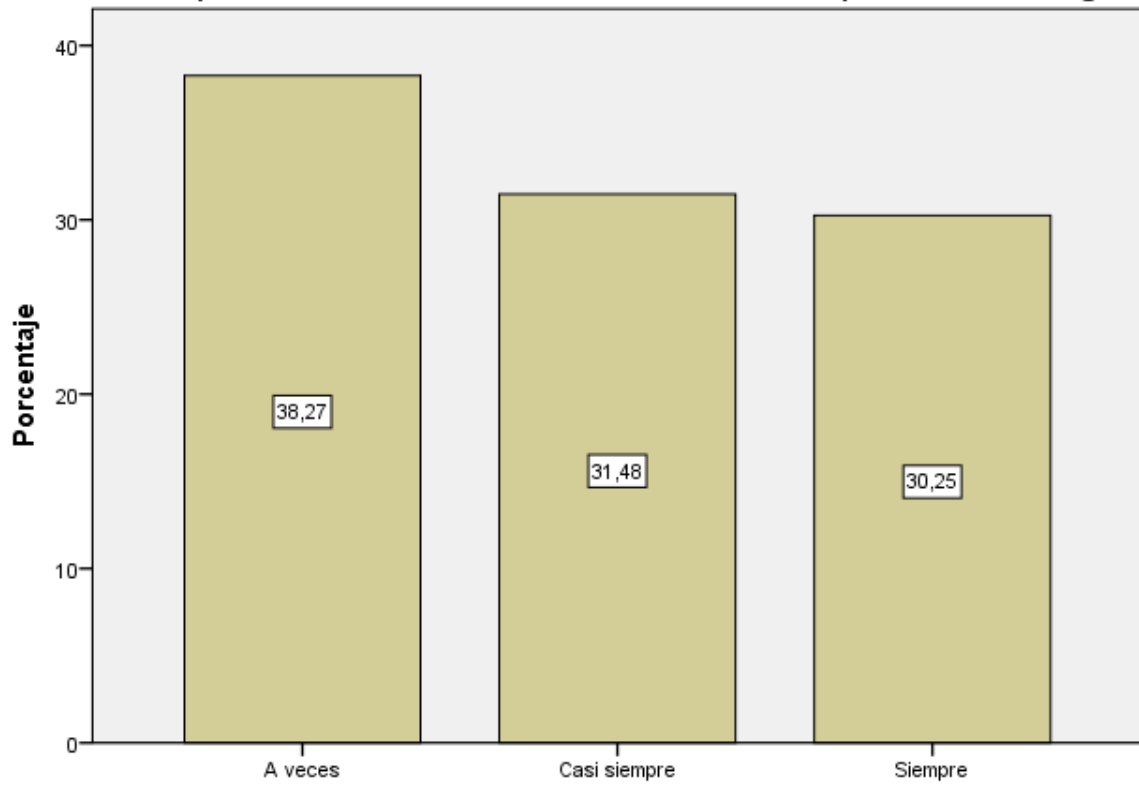
**5. Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos**

### 6. Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección



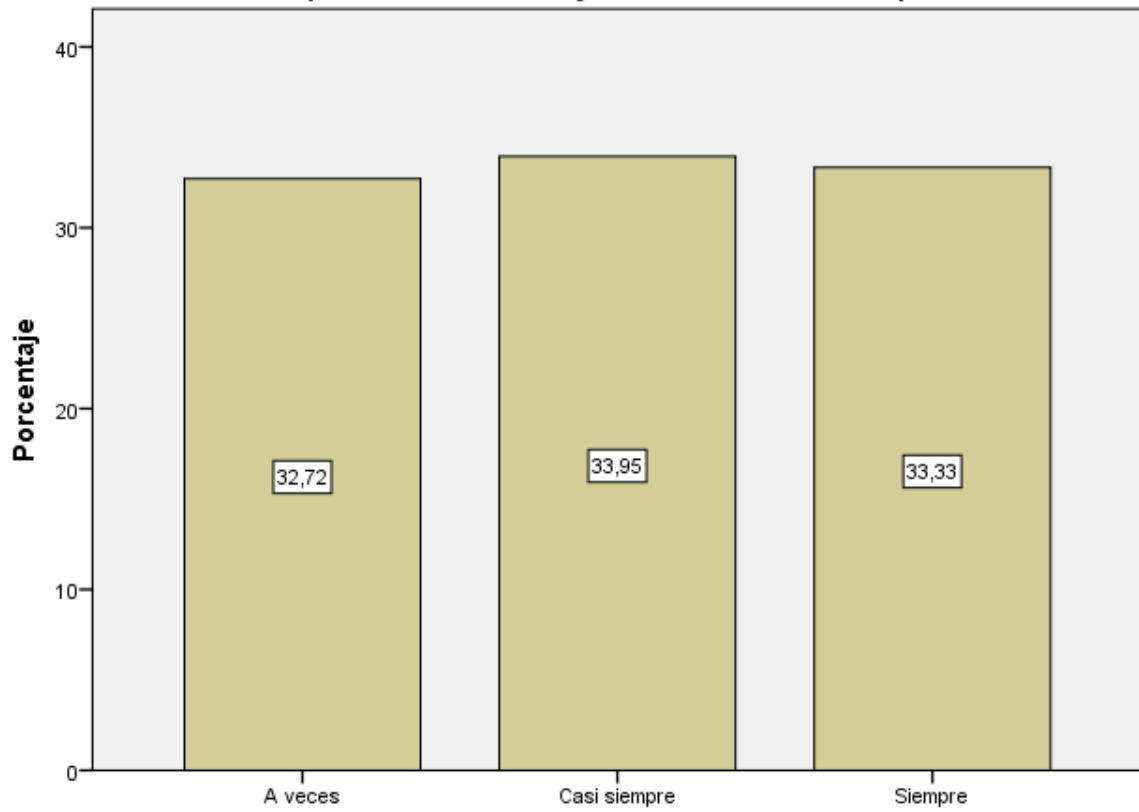
6. Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección

**7. Considera que la renovación de sábanas es la adecuada para evitar contagios**



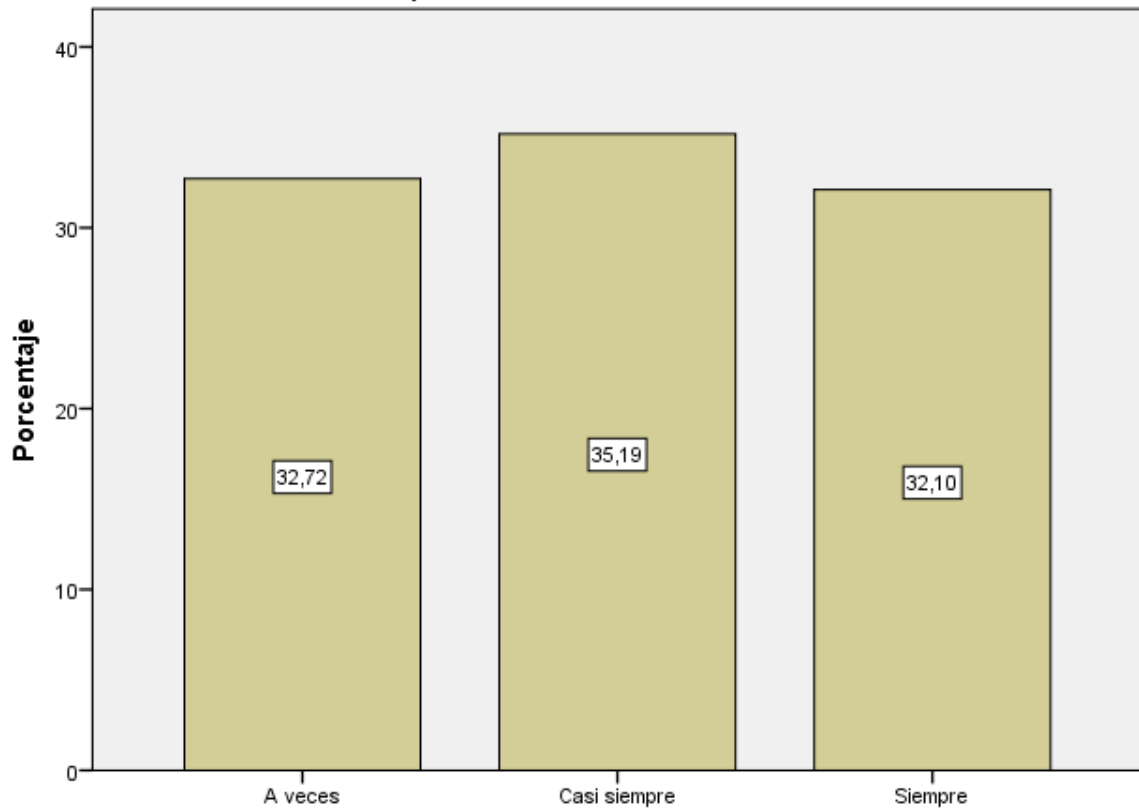
**7. Considera que la renovación de sábanas es la adecuada para evitar contagios**

### 8. Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación



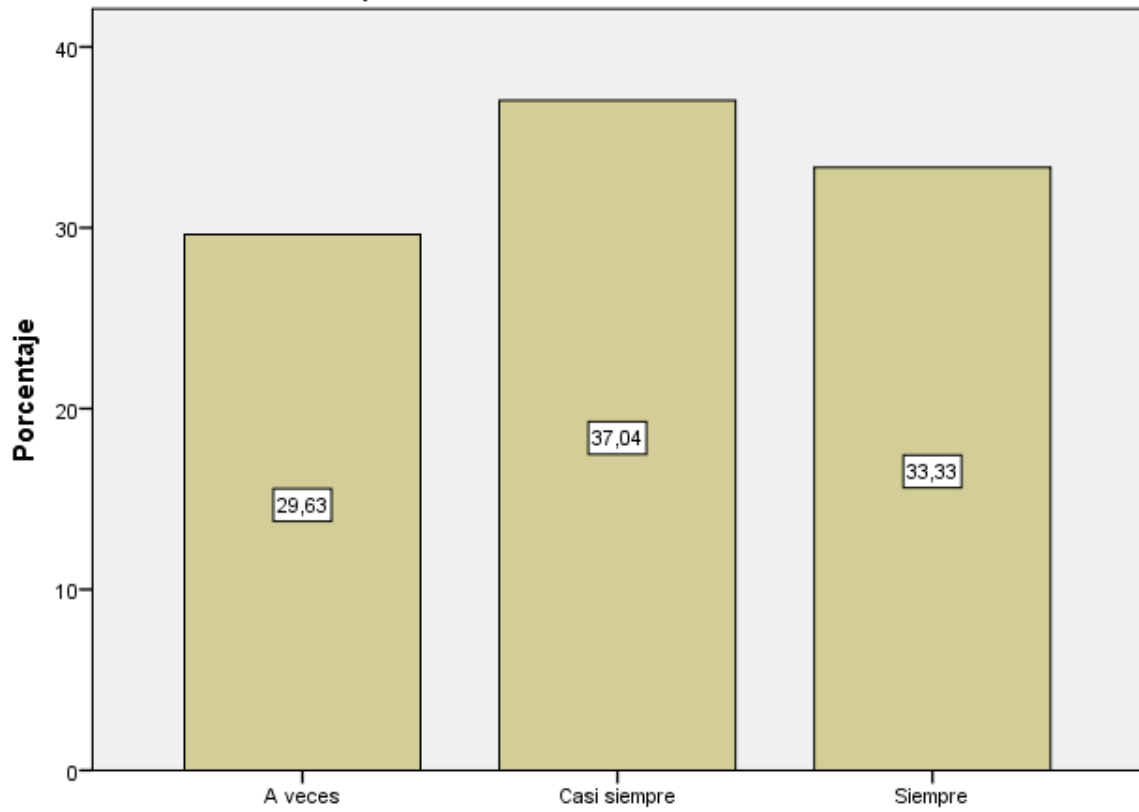
8. Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación

### 9. Conoce el proceso adecuado de desinfección



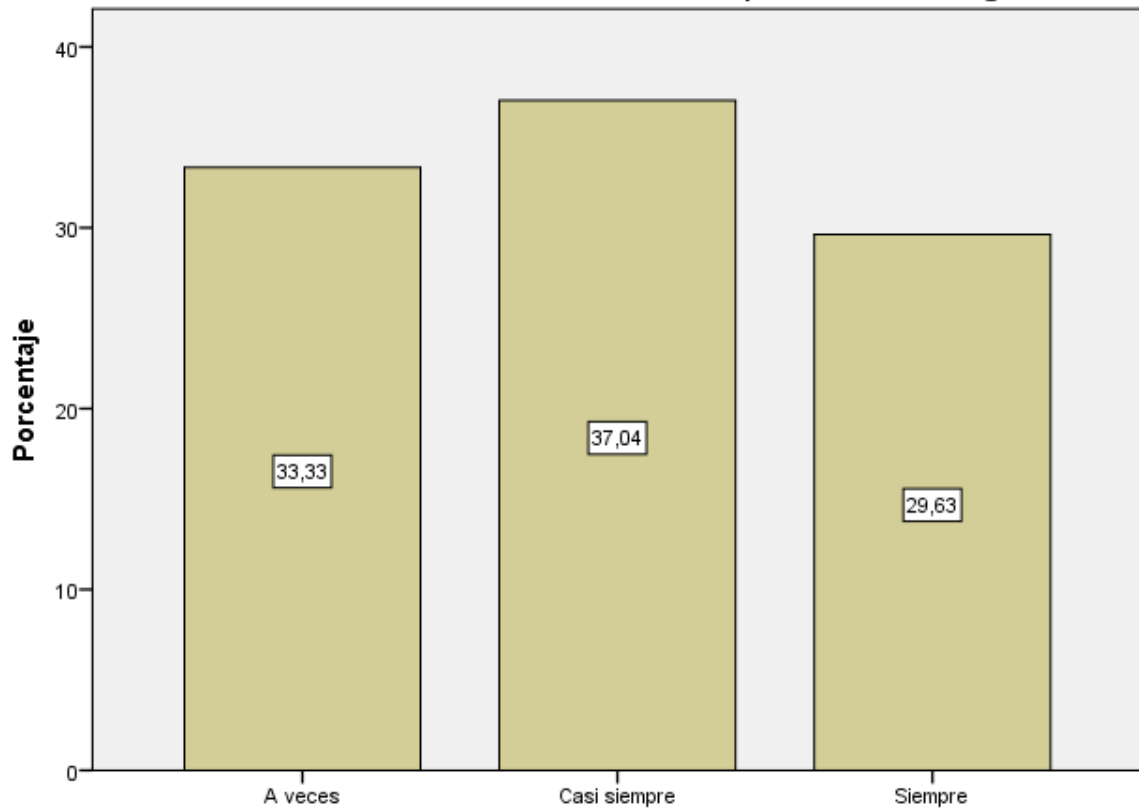
### 9. Conoce el proceso adecuado de desinfección

**10. Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas**



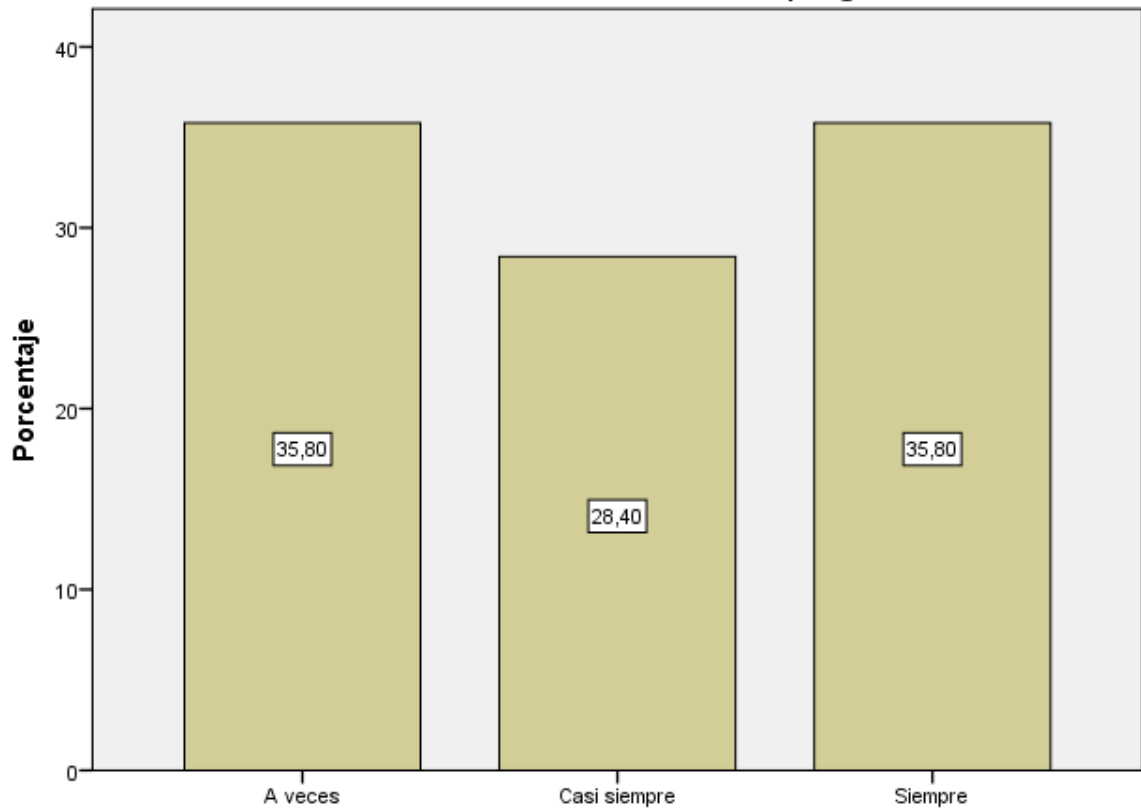
**10. Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas**

**11. Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios**



**11. Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios**

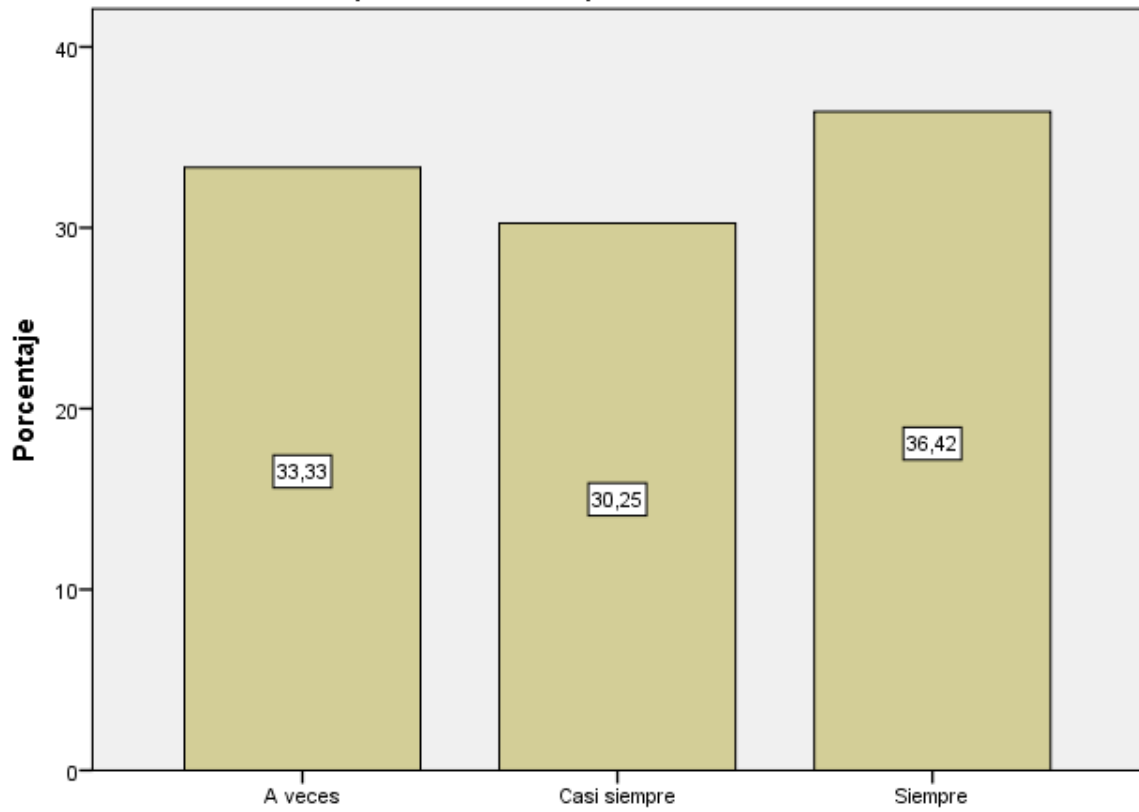
### 12. Identifica con facilidad las sustancias peligrosas



### 12. Identifica con facilidad las sustancias peligrosas

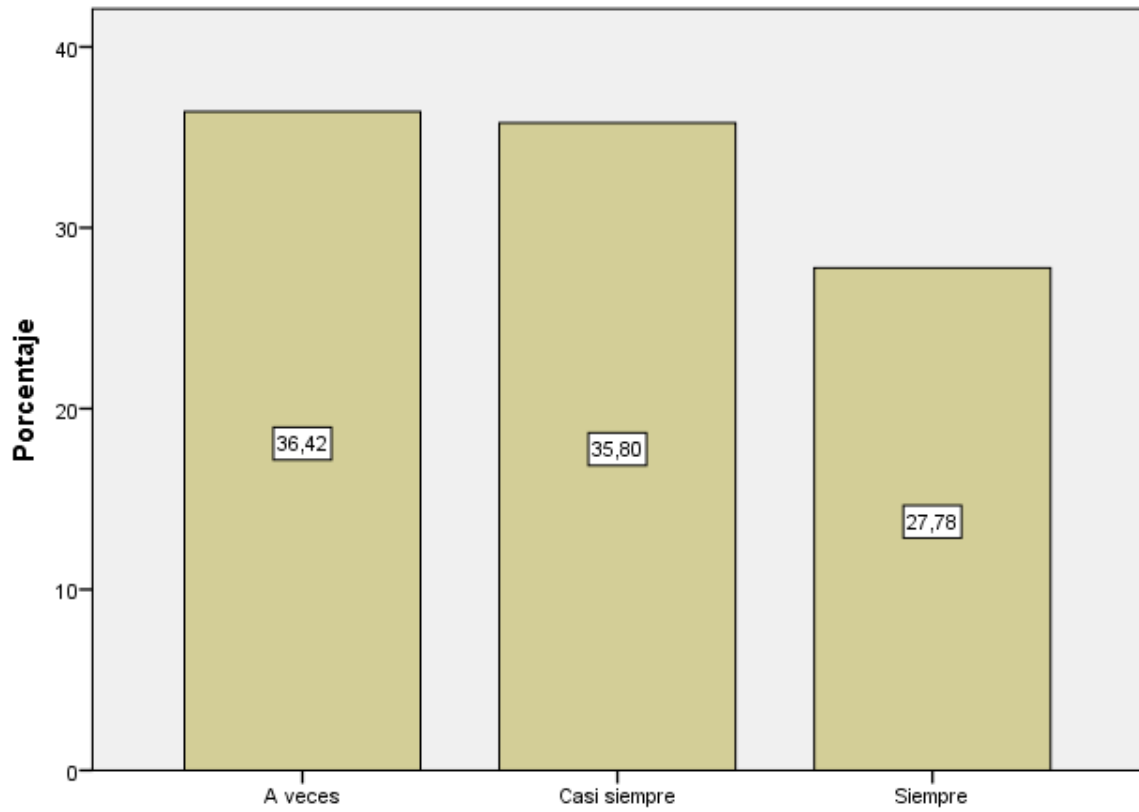


### 13. Conoce los procedimientos para almacenar los desechos



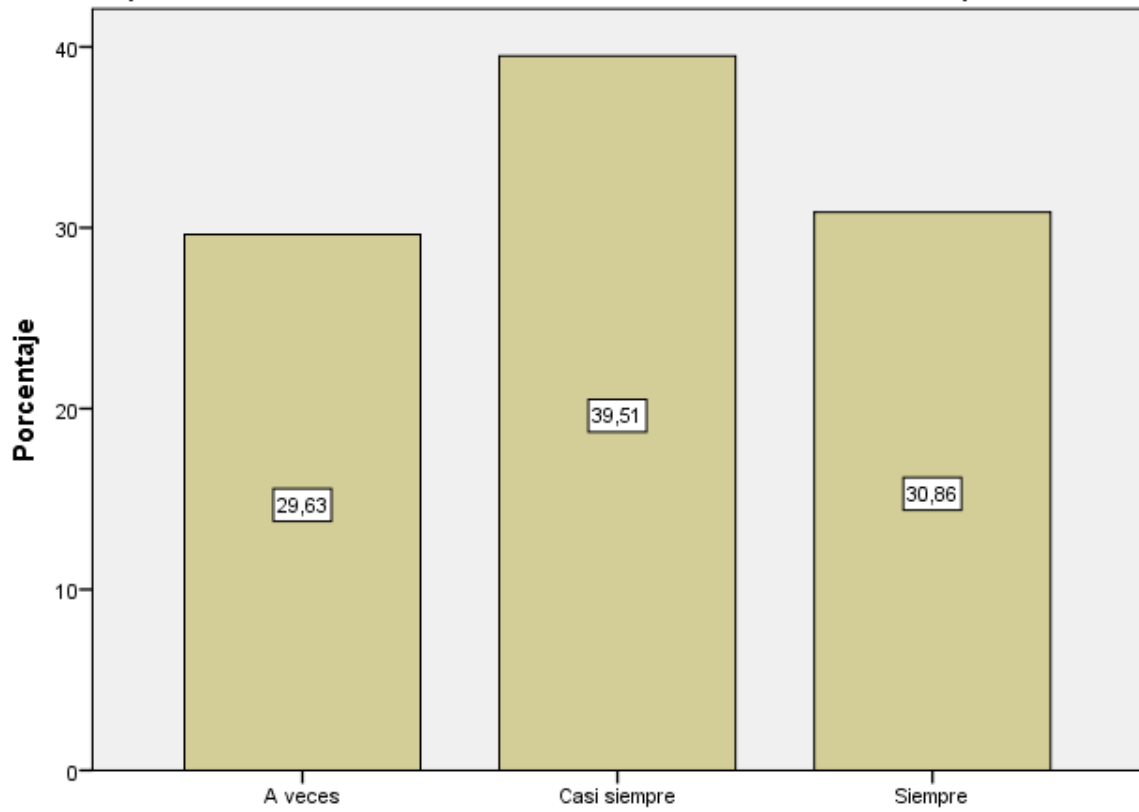
13. Conoce los procedimientos para almacenar los desechos

**14. Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos**



**14. Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos**

**15. El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica**



**15. El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica**

**Anexo 7. Base de datos**

N°	Calidad de servicio														
	Elementos tangibles			Fiabilidad			Empatía			Capacidad de respuesta			Seguridad		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	5	5
2	4	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5
3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3
4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3
5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4
6	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3
7	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3
8	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4
9	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4
10	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4
11	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
12	4	4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3
13	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5
14	3	3	4	3	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
15	3	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	5	3

16	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3
17	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3
18	4	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	4
19	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4
20	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	4
21	3	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	5	3	5
22	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5
23	3	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3
24	3	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5
25	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3
26	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	3
27	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3
28	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3
29	4	3	4	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	3
30	4	5	3	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3
31	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4
32	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3
33	5	3	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3
34	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4
35	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3

36	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3
37	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5
38	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4
39	3	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	4
40	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
41	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3
42	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	5	4
43	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5
44	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	5	4
45	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
46	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4
47	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	5	3	5	4
48	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5
49	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5
50	4	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	3	3
51	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	4
52	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5
53	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4
54	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4
55	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3

56	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4
57	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4
58	3	5	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	3
59	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5
60	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4
61	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3
62	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5
63	5	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3
64	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4
65	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4
66	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4
67	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4
68	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5
69	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3
70	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
71	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	3	4	3
72	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	3
73	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5
74	5	4	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5
75	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3

76	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
77	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5
78	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4
79	5	5	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4
80	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3
81	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5
82	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4
83	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
84	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5
85	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4	4
86	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	3	5	3
87	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5
88	5	5	5	3	4	4	5	3	3	5	5	3	4	5	3
89	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	4	3
90	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4
91	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4
92	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4
93	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5
94	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5
95	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4



96	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
97	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4
98	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
99	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4
100	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
101	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3
102	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3
103	3	5	4	3	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3
104	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	5
105	5	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4
106	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4
107	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3
108	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4
109	3	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4
110	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5
111	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	3	3
112	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4
113	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
114	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3
115	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5

116	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3
117	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5
118	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	5
119	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
120	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3
121	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
122	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4
123	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4
124	3	3	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5
125	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4
126	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3
127	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5
128	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3
130	3	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4
131	5	5	3	4	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	3
132	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3
133	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5
134	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3
135	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4

136	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5
137	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3
138	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3
139	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5
140	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4
141	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4
142	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4
143	3	5	4	3	5	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4
144	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3
145	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	4	5	3
146	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3
147	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5
148	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5
149	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4
150	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3
151	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3
152	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5
153	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	3
154	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3
155	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3

156	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5
157	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4
158	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3
159	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4
160	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5
161	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5
162	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	3	3

N°	Medidas de Bioseguridad														
	Barreras de Protección				Precauciones Universales				Sustancias Químicas				Manejo y eliminación de residuos		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4
2	4	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	5
3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4
5	5	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	3	5
6	4	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4
7	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5
8	3	4	3	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4
9	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
10	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5
11	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
12	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
13	5	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
14	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3
15	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	3	5	4
16	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3
17	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5

18	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5
19	5	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4
20	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	3	5	3
21	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5
22	3	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4
23	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5
24	5	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4
25	3	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	3	5
26	5	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3
27	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4
28	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4
29	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5
30	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4
31	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4
32	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4
33	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
34	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3
35	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4
36	5	3	3	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	4
37	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4
38	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5

39	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5
40	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3
41	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5
42	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3
43	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	5	4
45	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3
46	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5
47	3	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	4
48	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4
49	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5
50	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4
51	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4
52	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4
53	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
54	4	5	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5
55	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3
56	3	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	3
57	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	4	3
58	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
59	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4

60	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	3	4	3
61	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5
62	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5
63	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
64	3	5	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4
65	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3
66	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5
67	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5
68	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5	3	4	5
69	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	3	5
70	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5
71	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4
72	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5
73	3	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5
74	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4
75	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4
76	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3
77	5	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5
78	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5
79	4	5	3	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	3	4
80	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3



81	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3
82	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3
83	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4
84	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3
85	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4
86	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3
87	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3
88	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4
89	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4
90	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4
91	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
92	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4
93	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5
94	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3
95	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
96	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3
97	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3
98	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3
99	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3
100	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5
101	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4

102	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4
103	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4
104	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
106	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3
107	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	4
108	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4
109	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	4
111	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
112	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3
113	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	4
114	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5
115	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4
116	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	3
117	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4
118	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3
119	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
120	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4
121	5	3	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5
122	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4



144	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3
145	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3
146	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3
147	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3
148	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3
149	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	5
150	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3
151	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3
152	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5
153	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3
154	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	4
155	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
156	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3
157	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5
158	5	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3
159	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
160	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3
161	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4
162	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3

## **Etiqueta en el SPSS**

### Participantes

1. El ambiente del hospital cuenta con equipos modernos
  2. Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.
  3. Las ayudas audiovisuales que hace uso el profesional de la salud son atractivas
  4. El profesional de salud cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple
  5. Cuando usted tiene algún problema el profesional de salud le muestra un sincero interés por resolverlo
  6. El profesional de salud concluye la atención en el tiempo acordado
  7. El profesional de salud brinda una atención individualizada y personalizada
  8. El profesional de salud se preocupa por su interés personal
  9. El profesional de salud comprende sus necesidades específicas.
  10. El profesional de salud le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda
  11. El profesional de salud le brinda a usted un servicio rápido y oportuno
  12. El profesional de salud está dispuesto a brindarle ayuda
  13. El comportamiento del profesional de salud trasmite a usted confianza
  14. El profesional de salud está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento
  15. Se siente usted seguro/a con la atención recibida.
- 
1. Realiza el proceso de lavado de manos de manera de manera frecuente
  2. Utiliza alcohol después de lavarse las manos
  3. Cuando realiza el contacto con algún objeto, luego de manipularlo realiza el

proceso de lavado de manos

4. Considera necesario los protocolos de desinfección para evitar contagios
5. Tiene acceso fácil al suministro de agua para lavarse las manos
6. Cuenta con el suficiente alcohol para realizar el proceso de desinfección
7. Considera que la renovación de sábanas es la adecuada para evitar contagios
8. Desinfecta previamente los objetos antes de su manipulación
9. Conoce el proceso adecuado de desinfección
10. Las sustancias químicas se encuentran herméticamente cerradas
11. Tiene al alcance insumos de desinfección para evitar contagios
12. Identifica con facilidad las sustancias peligrosas
13. Conoce los procedimientos para almacenar los desechos
14. Identifica con facilidad la zona donde se ubican los desechos
15. El proceso de recolección de desechos se realiza de manera periódica

Calidad de servicio

Medidas de bioseguridad

Elementos tangibles

Fiabilidad

Empatía

Capacidad de respuesta

Seguridad

## Anexo 8.

### Análisis de la variable: “Calidad de servicio”

#### Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Casos Válido	162	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	76	100,0

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

El total de encuestados de la variable calidad de servicio fueron de 162 usuarios.

#### Estadística de fiabilidad calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	15

El resultado del alfa de Cronbach para la calidad de servicio fue de ,833, en base a los 15 ítems del cuestionario.

## **Análisis de la variable: “Medidas de Bioseguridad”**

### **Resumen de procesamiento de datos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	162	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	76	100,0

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

El total de encuestados de la variable medidas de bioseguridad fueron de 162 usuarios.

### **Estadística de fiabilidad de Medidas de Bioseguridad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,842</b>	<b>15</b>

El resultado del alfa de Cronbach para medidas de bioseguridad fue de, 842, en base a los 15 ítems del cuestionario.

Fórmula estadística

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Población

Z $\alpha$  = 1.96

p = Éxito 0.95%

q = Fracaso 0.05%

d = Error 0.05%



## Anexo 9. Prueba de normalidad

### *Prueba de normalidad para las variables de estudio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	0.178	162	0.000
Fiabilidad	0.152	162	0.000
Empatía	0.110	162	0.000
Capacidad de respuesta	0.210	162	0.000
Seguridad	0.170	162	0.000
Calidad	0.114	162	0.000
Medidas de Bioseguridad	0.120	162	0.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

La tabla expone un nivel significativo de 0,05 se obtiene el p-valor < 0,05, afirmándose que la distribución de los datos para ambas variables no se asemeja a una curva normal, requiriendo de pruebas no paramétricas para establecer las pruebas de hipótesis. Como los ítems de los instrumentos son politómicos y se encuentran en una escala ordinal, se usará el estadígrafo o prueba estadística Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio del personal de salud y las medidas de bioseguridad en el área UCI de un hospital de Ayacucho - 2023", cuyo autor es VALDEZ PARIONA MARLENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET <b>DNI:</b> 41451494 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8295-3726	Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 11- 08-2023 22:02:49

Código documento Trilce: TRI - 0609774