



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del
servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud
Santa Cruz**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mego Mendoza, Denis Alelí (ORCID.0000-0002-8394-7069)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por haberme ayudado en este camino de la vida, por su esfuerzo que puso día a día para que yo saliera adelante, con ello lograr mis objetivos, entre ellos luchar por mis sueños, criarme sin restricciones y libertades.

A mi hija que me motivo a seguir adelante en mis estudios

Denis

Agradecimiento

A Dios, por su infinita bondad, por la vida y salud que nos brinda.

A mi maestra por haberme ayudado en este camino de la vida, por su esfuerzo que puso día a día para que yo saliera adelante, con ello lograr mis objetivos, entre ellos luchar por mis sueños, criarme sin restricciones y libertades. A mi familia que me motivo a seguir adelante en mis estudios.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.MÉTODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	Relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del centro de salud santa cruz.....	21
Tabla 2	Nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el centro de salud santa cruz.....	22
Tabla 3	Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el centro de salud santa cruz.	23
Tabla 4	Relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid 19 del centro de salud santa cruz.....	24
Tabla 5	Relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.....	25
Tabla 6	Relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.	26

Resumen

En estudio de investigación se analiza el objetivo general; Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz. Su metodología es un estudio de tipo básico, cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional, su población Estuvo constituida por 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz durante el 2021. La muestra constituida todo el total de la población, se aplicó unos instrumentos para obtener información necesaria. Como resultados se muestra que la variable calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,852 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: calidad, atención, satisfacción, usuarios, emergencia, centro de salud

Abstract

In a research study, the general objective is analyzed; determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user of the emergency service in the Covid 19 context of the Santa Cruz Health Center. Its methodology is a study of a basic, quantitative type; non-experimental design of cross-relational cross-section, its population was made up of 80 patients treated in the emergency service at the Santa Cruz Health Center during 2021. The sample constituted the entire total of the population, instruments were applied to obtain the necessary information. As results, it is shown that the variable quality of care has a positive and high relationship of 0.852 with a bilateral spearman significance level of 0.000 with the satisfaction of the external user, this is how the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; this is; the quality of care is directly and significantly related to the satisfaction of the external user.

Keywords: quality, care, satisfaction, users, emergency, health center

I. INTRODUCCIÓN

Hasta la actualidad, los establecimientos sanitarios se han propuesto a proponer esfuerzos estratégicos que permitan fortalecer la calidad de atención y lograr altos niveles satisfactorios en los usuarios permitiendo atender todas sus necesidades. En efecto, uno de los pilares fundamentales se basa en el liderazgo efectivo de los profesionales sanitarios permitiendo fortalecer el nivel de calidad e integración de los servicios sanitarios.

En el contexto internacional, En Estados Unidos, Kruk et al. (2018) lograron identificar que, después de contabilizar los decesos que podrían evitarse a través de correctas medidas sanitarias, 8,6 millones de muertes fueron susceptibles de atención médica, de ellas 5,0 millones fueron por la atención de mala calidad y 3,6 millones a raíz de la nula atención médica. Los índices de mala CA fueron uno de los principales impulsores del exceso de mortalidad en todas las afecciones.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) dispuso un marco referencial diseñado para analizar el desempeño de las organizaciones sanitarias. Esta iniciativa tenía dos finalidades fundamentales: Optimizar la calidad de salud de la población y satisfacer necesidades de los pacientes considerando sus expectativas sobre la atención en salud. Por lo tanto, esta disposición referencial señala que los índices satisfactorios y percepción de la calidad del servicio no solo dependen de los resultados o metas alcanzadas en salud, sino de la capacidad de atender y resolver las necesidades esenciales de la población.

En Pakistán, Javaeed et al. (2018) abordaron la importancia de los servicios médicos de emergencia, quienes demuestran ser la columna vertebral de un sistema sanitario para manejo de emergencias. En efecto, la CA depende de la formación del personal sanitario profesionales e infraestructura adecuada para hacer frente con tales emergencias. No obstante, identificaron que existen deficiencias como el transporte personalizado para los pacientes graves, la falta de paramédicos capacitados en ambulancias y la ausencia de recursos para atender una emergencia.

A nivel nacional, la satisfacción de usuarios en hospitales públicos se convierte en un eje transversal para los directores y gestores de salud, lo cual

implica la implementación de estrategias para optimizar estos indicadores. Así pues, en el presente aporte se menciona un plan denominado “cero colas” implementado en establecimientos ubicados en Ica, el cual optimizó el nivel satisfactorio global desde la visión del usuario. Los indicadores obtenidos superaron las expectativas de los directivos y el Ministerio de Salud (MINSA) propuso que la iniciativa se replique a nivel nacional (Becerra & Condori, 2019).

Hernández, Rojas, Prado & Bendezu (2019) en su publicación concluyen que existen factores que intervienen en la satisfacción del paciente externo en hospitales del Perú. Entre ellos, el padecimiento de una enfermedad crónica, idioma materno o vivir en poblaciones alejadas son los principales factores asociados con bajos niveles de satisfacción de atención. Sin embargo, encontraron, en los resultados, que los usuarios que viven en zona de selva son aquellos que reportan óptimos niveles de satisfacción.

A nivel institucional, en el centro de Salud en estudio se ha evidenciado el impacto directo de la calidad de atención en la satisfacción del paciente usuario atendido en el servicio de emergencia. En efecto, a raíz de la pandemia existieron procesos críticos que generaron bajos índices satisfactorios, pues cesaron los convenios con organizaciones capacitadoras y orientadoras del personal sanitario, reducción del 70%, aproximadamente, del inventario o abastecimiento de recursos y, finalmente la débil y paupérrima gestión sanitaria. Debido al desencadenamiento de la pandemia, más del 85% de pacientes asegurados, según la dirección regional de salud, quedaron sin la atención correspondiente a sus necesidades. El servicio de emergencia tuvo la opción de verificar que no existe un grupo experto fundamental establecido por su grado de complejidad, igualmente se reconoció la ausencia de cuidadores médicos. Además, la administración de crisis no cuenta con clínica de emergencia con signos de competencia y ciclos de calidad, así como la región necesita equipo biomédico y material fumigable, un plan de mantenimiento preventivo de la ferretería, un plan comercial y un plan de gastos relegados para tales fines. Por este motivo se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz?

El estudio se justifica porque analiza la relación entre las variables de estudio buscando asociación entre ellas y en qué nivel influye una variable en la otra. La implicancia social está relacionada con los beneficiarios, en este caso, los colaboradores del servicio de enfermería, quienes pretenden optimizar su gestión de trabajo para lograr una adecuada atención al paciente. El enfoque teórico contribuirá en la conceptualización de las variables para fines académicos. Asimismo, el valor práctico estará alineado a los instrumentos de la investigación que pueden ser utilizados en otros estudios. Finalmente, el valor metodológico plantea establecer recomendaciones y propuestas de mejora para solucionar la presente problemática.

Se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz. Los objetivos específicos quedan planteados: (a) identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz. (b) identificar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz; (c) establecer la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;(d) Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz; (e) establecer la relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

Finalmente, para el presente proyecto de investigación, quedan determinadas las siguientes hipótesis.

H0: No existe correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz

H1: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, vamos a mencionar algunos que se realizaron en distintos países del mundo. Así tenemos:

En Venezuela, el presente estudio tuvo como propósito explicar la satisfacción del paciente atendido en un servicio de emergencia de un sanatorio público. El estudio fue descriptivo y de diseño transversal, se aplicó un cuestionario para recoger la data a investigar. Los resultados enfatizan que los elementos asociados a la calidad de atención, entre ellos, la limpieza y orden (58%), la seguridad (48%) y equipamiento quirúrgico (57%) son los de mayor relevancia y responsables para ofrecer una óptima calidad de atención (Gómez, et al., 2017, pág.32).

En España, Pérez, et al (2019) realizaron una investigación en la cual pretendieron analizar el comportamiento y tendencia de los indicadores de opinión sobre la satisfacción del usuario en respuesta a la débil gestión del servicio ofrecido por el sistema nacional de salud español. Finalmente, se concluyó que el inadecuado financiamiento, la falta de recurso humano y los parámetros esperados de gestión sanitaria influyeron en la opinión negativa con respecto a la opinión de los usuarios.

Fariño y col. (2018), en Ecuador, propuso el motivo para evaluar el grado de satisfacción del paciente y la naturaleza de la ayuda anunciada. El enfoque fue cuantitativo, no exploratorio y transversal. El instrumento de estimación para cuantificar el grado de cumplimiento del cliente se ajustó a los límites del modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que el 77% de los encuestados estaban contentos con el equipo y el suministro de activos transmitidos en las comunidades de bienestar. Del mismo modo, el 81% afirma haber estado satisfecho con la consideración del personal.

Umoke y col. (2020), en Nigeria, pretende examinar la relación entre la satisfacción del cliente y la naturaleza de la atención en las clínicas de emergencia generales de los pacientes que utilizan el modelo SERVQUAL. El enfoque fue una inconfundible revisión transversal y el ejemplo estuvo compuesto por 396 pacientes.

Los resultados fueron que, Los pacientes estaban contentos con los elementos de la naturaleza de la atención: calidad sustancial (2.57 ± 0.99) y confiabilidad (2.84 ± 0.95) y extremadamente felices con el límite de reacción (3.06 ± 0.63), seguridad (3.07 ± 0.63) y simpatía ($3,12 \pm 0,57$).

A nivel nacional, Zavala (2018) aborda en su investigación la asociación entre la “calidad – satisfacción” del paciente en un IPRESS del norte peruano. Con respecto a la metodología fue descriptiva de diseño – no experimental. Se aplicaron dos cuestionarios a 229 usuarios externos para valorar el nivel de satisfacción. Finalmente, en el centro médico se evidencia un nivel medio (42%) de calidad de atención y, también, una inclinación de medio (68%) a alto (28%) en el grado de satisfacción, logrando establecer asociatividad entre ambas variables.

Por su parte, Jesús (2017) en su investigación formula el propósito: Determinar la correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un servicio odontológico. Para establecer la muestra, solo se consideró a pacientes que asistieron el último par de meses totalizando 110 pacientes. El estudio plantea recomendaciones basadas en la mejora continua en la gestión: capacitación constante del personal, asesoramiento profesional a directivos y orientación a la población. Como conclusión, se determina una relación directa y significativa ambas variables

En Huancayo, una investigación tuvo como propósito comprobar la existencia de óptimos niveles de satisfacción frente a la calidad del servicio prestado por el personal enfermero de un centro de salud. Con respecto al enfoque muestral, estuvo conformado por 385 pacientes y fueron evaluados mediante entrevistas y cuestionario basado en la herramienta SERVQUAL. Finalmente, se afirma que no existe satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio, pues solo se alcanzó un índice de 39% de satisfacción global.

Barturén (2019) en su aporte investigativo determinó “el nivel de calidad de servicio” teniendo en cuenta dimensiones y factores sociodemográficos. El estudio fue no experimental descriptiva y utilizó un cuestionario SERVQUAL para evaluar la variable en estudio, se aplicó a 332 pacientes externos. Finalmente, se concluyó que los principales servicios que generan insatisfacción son el área de emergencia,

consulta externa y hospitalización; el 47.5% de los encuestados expresaron su rechazo a la calidad brindada por parte del establecimiento de salud.

Vásquez y López (2015) en su aporte diseñaron la contribución de mejora continua en un policlínico de Chiclayo y propone obtener altos niveles de “satisfacción” en “usuarios externos” y personal de salud. Se utilizó la herramienta de gestión SERVQUAL para lograr una medición exacta de las variables que intervienen en la cadena del servicio de calidad en salud (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles). Se diseñaron y aplicaron 02 encuestas a 270 usuarios asegurados para validar el nivel de satisfacción y calidad brindada. El principal hallazgo fue la insatisfacción moderada en todas las dimensiones por diversos factores relacionados a la inadecuada gestión del Policlínico.

Febres y Mercado (2020) exponen en su aporte investigativo la importancia de establecer el grado de satisfacción de la calidad del servicio de la consulta externa. Con respecto al enfoque metodológico, fue un estudio observacional, descriptivo y transeccional; la muestra fue de 292 pacientes. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados con mayor relevancia fueron que, se obtuvo una satisfacción global de 60,3%, además, el aspecto de tangibilidad obtuvo el mayor índice de insatisfacción (57,1%).

A nivel local, Cortez y Espinoza (2019) demostró el “el nivel de satisfacción” según las variables evaluadas por el autor. El estudio fue observacional, prospectivo y de diseño transversal. La muestra fue de 344 sujetos que acudieron al servicio de emergencia y, de acuerdo al instrumento SERVQUAL, se logró determinar que existe 84,94% de insatisfacción y 15.06% de satisfacción en el servicio.

Por otra parte, Reaño (2021) propone el objetivo de construir la relación entre la naturaleza de la ayuda y el cumplimiento del cliente externo en la Unidad de Atención al Paciente de una clínica médica pública. La estrategia de revisión fue cuantitativa, correlacional, plan no exploratoria y transversal con un ejemplo de 351 clientes. Los resultados más significativos mostraron que existe un nivel serio de relación entre los dos factores y que el nivel de cumplimiento con la ayuda fue

delegado "terrible" por el exceso de demanda en la fundación de bienestar y la deficiente cantidad de personal.

Por otro lado, Chumioque (2018) en su contribución investigativa pretende analizar el "nivel de satisfacción" del paciente geriátrico respecto a la "calidad de atención" en el servicio de enfermería. En cuanto al enfoque metodológico y la muestra, fueron cuantitativo, descriptivo simple y estuvo conformada por 80 pacientes, respectivamente. Finalmente, se concluye que, aproximadamente el 50% de los encuestados afirmaron no estar conforme con la "calidad del servicio" de atención, debido a la falta de recursos y personal).

A nivel mundial se han estudiado diferentes teorías relacionadas con las variables del presente estudio. Por ello, diversos autores proponen posturas para definir las variables. En cuanto a la variable "calidad de atención" se recopilieron las siguientes definiciones:

En algunos textos, Cronin plantea que la calidad de servicio hace referencia a la identificación de necesidades de los clientes y las estrategias de satisfacción impuestas para atenderlas. Además, explica que la calidad de atención se refleja en la actitud y al análisis de las expectativas de los pacientes con el desempeño del servicio (como se citó en Huerta, 2015, pág. 15).

Se suma, también, Vásquez (2015), quien define a la calidad de atención como el valor Institucional y personal que nace como criterio esencial para lograr altos índices de satisfacción por parte del usuario y lograr su completa fidelización, entonces, si las organizaciones logran ofrecer ese valor y alcanzar ese objetivo, obtendrán la preferencia del cliente, lograrán su posicionamiento y participación en el mercado.

Sánchez (1998) afirma que la calidad de un servicio responde, exactamente, al juicio generado por el usuario. Por ende, engloba una serie de propiedades o ideas de un objeto o servicio que permite calificarlo como mejor o peor que las demás alternativas.

Según Ramos (2017), en cuanto a las características que debe tener la variable dentro del sector sanitario siguiendo la normativa propuesta por la OMS, se determina que, una atención con altos estándares de calidad se caracteriza por los siguientes atributos: Alto nivel de desarrollo y competencia profesional, uso eficiente de recursos, servicios con un riesgo mínimo para los usuarios finales (pacientes) y, finalmente, garantía de efectos positivos sobre la salud. (Como se citó en Cansío, 2019, pág.32)

Asimismo, según Varo (2005), cuando un establecimiento sanitario desea ofrecer servicios de alta calidad, debe adecuarse a las siguientes características: eficacia, eficiencia, seguridad y adecuado a la demanda o “sobredemanda”, disponibilidad, accesibilidad y continuo. Todo lo mencionado anteriormente debe estar complementado con un grupo de elementos tangibles de calidad y recurso humano dispuesto a atender y resolver las necesidades de los pacientes.

En cuanto a las teorías que refuerzan esta variable: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) proponen el modelo SERVQUAL, el cual es considerado como una herramienta de gestión encargada de medir el nivel de calidad. Este modelo está conformado por cinco (05) dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía.

Primero, los elementos tangibles, se centra en instalaciones de infraestructura como laboratorios, equipos, condiciones higiénicas de inodoros, entornos hospitalarios saludables, condiciones de salud, instalaciones de asientos adecuadas para los visitantes, limpieza de inodoros, limpieza de la habitación del paciente, instalaciones de investigación del hospital, instalaciones de farmacia, infraestructura tangible general, etc. (Umoke, et al., 2020, pág.78)

Segundo, la capacidad de respuesta hace referencia al grado de disposición para ayudar a los pacientes y proporcionar un servicio rápido por parte del personal del hospital es la capacidad de respuesta. Además, indica que los pacientes están muy satisfechos con algunos de los índices de capacidad de respuesta, que son la información del proveedor de salud, la explicación de la prueba y el diagnóstico, el tratamiento recibido y la disposición del trabajador de la salud a escucharlos (Umoke, et al., 2020, pág.12)

Tercero, la confiabilidad, es la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera coherente y precisa, es decir, cuando se promete algo, se cumple y los servicios se prestan según lo prometido. (Umoke, et al., 2020). Además, garantiza el cumplimiento de una promesa y ofrecer un servicio seguro que garantice la integridad del usuario (Benavente y Figueroa, 2012, pág.98).

Cuarto, la seguridad indica la garantía cuando se trata del conocimiento, las habilidades y la experiencia de los trabajadores de la salud involucrados en la prestación de servicios y la capacidad de crear confianza entre sus pacientes. Se logra evaluar cuando los pacientes estaban satisfechos con acciones como la minuciosidad del examen médico, la instrucción sobre la medicación / atención de seguimiento, el asesoramiento médico recibido y la competencia de los trabajadores de la salud. (Umoke, et al., 2020). Además, afirma que, El término seguridad es la omisión de peligros, daños o riesgos percibidos por el usuario.

Finalmente, la empatía tiene que ver con la atención individual y el cuidado proporcionado a los clientes por el proveedor de servicios y su recurso humano. Algunos estudios demuestran que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la actitud de todos los trabajadores de la salud. (Umoke, et al., 2020). Además, Es la disposición que tiene una organización para entender y prever algunas actitudes y comportamientos de los usuarios considerando necesidades y expectativas del mismo. Asimismo, se entiende que el centro de salud está en la capacidad de resolver dudas e inquietudes brindando el mejor servicio (Duque, 2005, pág.54).

Por otro lado, Donabedian (1993) propone su modelo de calidad de la atención médica, en el cual explica como las mejoras en la estructura de la atención deberían conducir a mejoras en los procesos clínicos que a su vez deberían mejorar el resultado del paciente. En efecto, este modelo ha sido un método para diseñar las principales dimensiones de calidad sanitaria basándose en tres componentes: Estructura, Proceso y resultados (citado en Hannae, 2013, pág. 17)

En cuanto al primer criterio “Estructura”, se refiere a características relativamente estáticas del personal que atiende y del entorno donde se brinda la atención. Estas características incluyen para: Personal (educación, formación, experiencia y certificación.) y para los entornos donde se brinda la atención: La idoneidad del personal de la instalación, equipo, dispositivos de seguridad y organización general.

Con respecto al segundo criterio “Procesos”: denota todas las actividades que tienen lugar durante la entrega de atención a los pacientes (diagnóstico, prescripción, entre otros.). Se trata de la forma de atención que se brinda de acuerdo con dos otros aspectos: Primero, El aspecto técnico: se refiere a la aplicación de la ciencia médica actual y tecnología en un intento de maximizar el equilibrio entre beneficios y riesgos. Este aspecto se refiere a la puntualidad y precisión del diagnóstico, la idoneidad de la terapia, complicaciones e incidentes que pueden ocurrir durante el tratamiento y la coordinación entre las distintas etapas del cuidado entrega y entre diferentes disciplinas involucradas. Segundo, El aspecto interpersonal relacionado con la relación médico-paciente: se refiere a las reglas y estándares que regulan todas interacciones humanas, a la ética de normas específicas de salud y de expectativas de los pacientes (información, respondiendo preguntas, preguntando sobre sus preferencias, participación en la toma decisiones).

Finalmente, resultados, en el cual la calidad de la atención se puede evaluar en términos de medidas de resultado, que buscan capturar si se lograron los objetivos de la atención. Incluye aparte de los indicadores de estado de salud, otros indicadores relacionados con el costo de la atención y la satisfacción del paciente.

Otra de las teorías más relevantes lo propone Gronroos, citado en Canzio (2019) en su teoría “Dimensiones de la calidad”, en la cual explica cómo perciben la calidad de servicio con respecto a las experiencias vivenciadas durante la prestación del servicio. Las experiencias las agrupa en dimensiones: Primero, calidad técnica que se refiere al conjunto de recursos físicos o medios que permiten optimizar la entrega del producto o servicio al cliente/paciente. Segundo, la calidad funcional que implica las estrategias diseñadas para ofrecer un óptimo trato al

usuario. Como última dimensión, la imagen corporativa, que es aquella que tiene como objetivo permanecer en la mente del usuario y con ella el tipo de servicio que ofrece.

Con respecto a las definiciones conceptuales para la segunda variable, “satisfacción del usuario”, se proponen las siguientes:

Sancho (2010) afirma que la satisfacción hace referencia al cumplimiento total de las expectativas esperadas por el usuario con respecto a un servicio. Según el enfoque psicológico, en un sentido básico pretende alcanzar sentimientos de bienestar y conformidad por lograr satisfacer las necesidades (Citado en Morillo, 2016, pág.98)

Así como lo afirma Suñol y Bañeres (2014), la satisfacción es entendida como la facilidad de adaptación de los pacientes con los servicios sanitarios, los proveedores y procesos de atención. Por ello, se constituye esta variable como un objetivo perenne en la organización de un establecimiento sanitario, el cual medirá la capacidad de respuesta, además de considerarse como un input esencial en la revisión por el área directiva, estratégica y de planeación.

Por otro lado, según Inga y Cochachi (2014) definen a la satisfacción como un estado determinado por diversos hábitos culturales y perspectivas correspondientes a un grupo social. Por lo tanto, la satisfacción del usuario responde a la capacidad de solucionar problemas y la capacidad de plantear estrategias de cuidado y seguimiento al usuario.

Andia et al (2002) afirman que la satisfacción del usuario se basa en enfoques racionales o cognoscitivos, posterior a una comparación entre las expectativas y el real comportamiento del servicio, que depende de diversos factores como las perspectivas o expectativas, valores, culturas, ideales y visión organizacional.

Otra definición sobre satisfacción del usuario externo se refiere al contacto con los *stakeholders* que están relacionados con la institución y que, en términos

de calidad de atención recibida indica una valoración de la percepción, el cual tiene un impacto sobre la satisfacción en el servicio (Kaushal, 2016, pág.24).

En cuanto a las teorías que refuerzan esta variable, diversos autores han plasmado sus enfoques en ellas:

Millán (1998), citado en Canzio (2019) expone la Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente, en la cual proponen un nuevo enfoque explicando 03 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (factores que definen la satisfacción del cliente, son aquellos esperados por el usuario), factores de crecimiento (factores que pretenden satisfacer parte de la necesidad del usuario, si existe una deficiencia en el servicio o producto, no causará insatisfacción completa) y, finalmente, factores de doble umbral (factores de doble impacto, en los cuales si una percepción por debajo de lo esperado, causará insatisfacción; no obstante, cuya prestación por encima del nivel esperado, dará lugar a satisfacción en el cliente).

Las dimensiones mencionadas anteriormente fueron confirmadas y citadas por Quiñones (2015). La primera dimensión: el proceso comunicacional es el factor crítico fundamental para fortalecer el contexto interpersonal en la relación prestador – paciente. Segundo, las actitudes profesionales centradas en el desempeño profesional ligado a las buenas acciones, empatía y valores para con el paciente. Tercero, el *expertise* técnico, el cual hace referencia a la competencia entre el personal profesional destacando sus capacidades, habilidades y experiencias en un área específica. Cuarto, el clima de confianza debe primar el ambiente de confianza y reciprocidad para lograr una transparencia entre la relación paciente – médico y médico – médico. Finalmente, y última dimensión, percepción del paciente, la cual se centra en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual con respecto al servicio ofrecido directamente al usuario final y como logra satisfacer las necesidades del mismo.

Por otro lado, Dueñas (2006) menciona que existen aspectos influyentes en el juicio valorativo satisfacción del usuario, los que podrían ser: a) Dimensión Humana, que referencia, también, al aspecto interpersonal, usualmente omiten el desarrollo de esta dimensión, sin embargo, es esencial durante la práctica porque permite la esencia de la bioética médica. Este tipo de dimensión comprende las

estrategias de comunicación entre el profesional sanitario y el paciente, logrando individualizar al paciente respetando las diferencias y criterios individuales; b) Dimensión del Entorno, que está relacionada con la satisfacción en la atención, lo cual implicaría desde un ambiente adecuado y privado para la consulta con adecuada ventilación, iluminación, higiene entre otros factores. En esta dimensión, se consideran factores asociados con elementos y recursos que aseguren comodidad e interacción adecuado con el personal de salud; finalmente, c) Dimensión Científico – Tecnológico, que referencia a los conocimientos teóricos/ prácticos adquiridos por el personal sanitario y que sean correctamente validados por un título acreditador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

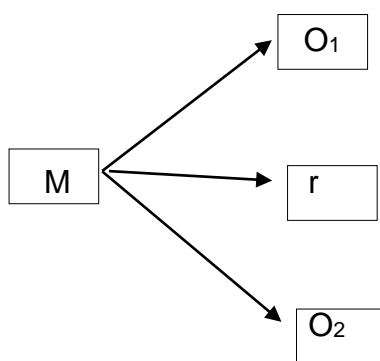
Tipo de investigación: Fue Básica, ya que su objetivo central se basa en generar nuevos conocimientos y analizar los diferentes criterios de las variables propuestas en la investigación (CONCYTEC, 2018).

Enfoque: cuantitativo; se basó en todos los datos obtenidos del estudio en la cual se tabuló en tablas y gráficos.

Diseño: No experimental, debido a que no se permitió la manipulación ni parcial ni total de las variables o de los sujetos en estudio. En este diseño el autor de la investigación interviene, en menor nivel, sobre el diseño de la prueba empírica. (Hernández, 2018).

Transversal, pues el instrumento propuesto solo se aplicó en un momento determinado sin repeticiones o alteraciones de resultados (Hernández, 2018).

Correlacional, porque permitió determinar el grado de relación existente entre las dos variables planteadas. Después de medirlas y cuantificarlas se analizó el grado de vinculación entre ambas. Así pues, las correlaciones planteadas suelen estar sustentadas en hipótesis. (Hernández Fernández y Baptista, 2014). Con respecto al diseño gráfico según la metodología, se planteó el siguiente esquema:



Nota. Diseño de investigación correlacional

Dónde:

M: Muestra

O₁: Calidad de atención del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz.

O₂: Satisfacción el usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz

r: Relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Calidad de atención

Definición conceptual: Es la identificación de necesidades de los usuarios y las estrategias de satisfacción impuestas para atenderlas reflejando la actitud y al análisis de las expectativas de los pacientes con el desempeño del servicio (Huerta, 2015).

Definición operacional: Es la gestión llevada a cabo para garantizar un servicio con altos estándares de calidad respondiendo y atendiendo todas las necesidades de los usuarios en salud. Se medirá a través de un cuestionario de elaboración propia.

Indicadores: Informes de progreso del paciente; realizar reconocimientos médicos; Orientación global, referencia a expertos, continuidad, confidencialidad, integridad, respeto, información, cuidado, amabilidad, comodidad, fundamento, limpieza, orden, privacidad y confianza.

Escala: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual: Es cumplimiento total de las expectativas esperadas por el usuario con respecto a un servicio. Según el enfoque psicológico, en un sentido básico pretende alcanzar sentimientos de bienestar y conformidad por lograr satisfacer las necesidades (Morillo, 2016)

Definición operacional: Hace referencia al cumplimiento de todas las expectativas del usuario frente al servicio ofrecido por un establecimiento u organización. En la presente investigación se medirá a través de un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL.

Indicadores: Exhibe consejos razonables, ofrece asistencia garantizada, ofrece apoyo en la oportunidad ideal, ofrece apoyo con precisión, ofrece asistencia breve, exhibe una notoriedad de ayuda decente, transmite confianza, muestra consideración personalizada, muestra horarios adecuados a las necesidades, muestra sinceridad, exhibe claridad en el lenguaje , muestra solicitud y orden, muestra una gran iluminación, muestra condiciones generales adecuadas, utiliza equipo complejo.

Escala: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población; Estuvo constituida por 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz durante el 2021.

Criterios de inclusión: Todos los pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Todos los pacientes con diagnóstico urgente de atender; Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo. Criterios de exclusión; todos los pacientes atendidos de forma presencial en otro servicio que no sea emergencia; Todos los pacientes cuyos diagnósticos no pueden ser atendidos por emergencia.

Muestra; para la presente investigación se tuvo en cuenta como integrantes de la muestra a todos los componentes de la población debido a que es un número reducido factible de encuestar; por lo tanto, se considera que se trabajara en una muestra censal. Muestreo; para la presente investigación se llevó a cabo un muestreo proporcional en base a las especialidades atendidas en emergencia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia, se utilizó la encuesta de Calidad del Servicio revisada, que ha sido aprobada por el Ministerio de Salud y recomendada en las “Directrices Técnicas para la Evaluación de la Satisfacción” para los “usuarios externos de las instalaciones y servicios médicos de apoyo ”(RM N ° 527-2011 / Mensa) Tiene 22 factores agrupados en cinco aspectos: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos táctiles, y su objetivo es recolectar información de

la población estudiada. Herramientas de recopilación de datos; para el Cuestionario de Calidad de la Atención, se utilizará la puntuación para determinar el nivel de satisfacción del paciente, y se tendrá en cuenta una escala Likert: muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, totalmente de acuerdo y de acuerdo en una puntuación de 1 a 5 (de menor a mayor).

3.5. Procedimientos

Para realizar el proceso de recolección de datos, utilizando el cuestionario, se debe realizar el siguiente proceso: Como primer paso, es necesario obtener el permiso del centro médico donde se realizará el estudio. Después de eso, se determinó el período de tiempo requerido para la recopilación de datos, aproximadamente 15 días. Finalmente, los resultados obtenidos se mostraron en detalle en la tabla de Excel para el análisis correspondiente.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectada la información, se obtuvo una "base de datos" en Excel, en la cual se ingresarán todos los datos del instrumento para el correspondiente procesamiento automatizado, utilizando SPSS. Mostrará los resultados en términos tabulares y numéricos de los resultados, la frecuencia y el porcentaje de logro de las metas establecidas con análisis e interpretaciones relevantes. Por otro lado, la estadística inferencial se aplicará comparando hipótesis de investigación que determinan la correlación.

3.7. Aspectos éticos

En cumplimiento del respeto a la dignidad humana de los pacientes participantes en la presente investigación, se plantea el cumplimiento de los principios bioéticos. El principio de Beneficencia y No Maleficencia consta en no generar daño físico o psicosocial a las personas atendidas en el servicio de emergencia del "Centro de Salud Santa Cruz" durante la ejecución del proyecto, salvaguardando el derecho a la salud. Con respecto al principio de autonomía, los pacientes que aceptaran participar en el estudio son libres y no pueden ser o serán coaccionadas; además tiene la potestad de abandonar el estudio, si así lo decidiera. Por último, el principio de justicia ampara que todos los participantes contarán con los mismos derechos.

IV. RESULTADOS

Se analizaron conforme los datos obtenidos de los instrumentos y se planteó conforme sus objetivos;

Objetivo General; Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Tabla 1

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

		Satisfacción del usuario externo	
Rho de		Coeficiente de correlación	,852
Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota. En la tabla anterior se muestra que la variable calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,852 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo.

Objetivo específico 1: identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz.

Tabla 2.

Nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz.

	Calidad de atención	
	n	%
Malo	25	31,3
Regular	33	41,3
Bueno	22	27,5
Total	80	100,0

Nota. En la tabla se muestra el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz, 41,3% de ellos manifiesta que el nivel es regular; 31,3% manifiesta que el nivel es malo y 27,5% de los pacientes manifiesta que el nivel de calidad de atención es bueno.

Objetivo específico 2: identificar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz

Tabla 3.

Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz.

	Satisfacción del usuario externo	
	n	%
Insatisfecho	35	43,8
Medianamente insatisfecho	26	32,5
Satisfecho	19	23,8
Total	80	100,0

Nota. En la tabla se muestra el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz, 43,8% de los pacientes se mostraron medianamente insatisfechos; 32,5% de los pacientes se mostraron medianamente insatisfechos y 23,8% de los pacientes se mostraron satisfechos.

Objetivo específico 3. Establecer la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Tabla 4

Relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

		Satisfacción del usuario externo	
Calidad de atención	Humana	Coeficiente de correlación	,754
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota. En la tabla se muestra que la dimensión humana tiene una relación positiva y alta de 0,754 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión humana se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo.

Objetivo específico 4. Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Tabla 5.

Relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

		Satisfacción del usuario externo	
Calidad de atención	Técnico científico	Coeficiente de correlación	,811
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota. En la tabla se muestra que la dimensión técnico científico tiene una relación positiva y alta de 0,811 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión técnico científico se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo.

Objetivo específico 6. Establecer la relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

Tabla 6.

Relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

		Satisfacción del usuario externo	
Calidad de atención	Entorno	Coeficiente de correlación	,850
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota. En la tabla anterior se muestra que la dimensión entorno tiene una relación positiva y alta de 0,850 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; dimensión entorno se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo.

V. DISCUSIÓN

En la revisión actual, se evaluó la calidad de la atención y el cumplimiento del cliente externo, comenzaremos con el examen del objetivo general primario, donde expresa el acompañamiento: Se demuestra que la naturaleza variable del cuidado tiene una relación positiva y alta de 0.852 con un nivel de importancia de lancero bilateral de 0.000 con el cumplimiento del cliente externo. Estos descubrimientos coinciden con Reaño (2020) llama la atención sobre que subrayar a los clientes se identifica con la prosperidad que les presenta la facultad del bienestar, a través de la cual la región moral y moral debe ser reforzada para siempre para fortalecer el vínculo pasional ya que no es solo envoltura vital capacidad pero perspicacia humana.

En consecuencia, la naturaleza de la administración es única en relación con los individuos en sus mentes, sentimientos o acciones. Siendo Vásquez y López (2017) plantean en su revisión que la especulación planteada en este trabajo: "La naturaleza de la atención médica se identifica con el cumplimiento del cliente externo del Centro de Salud Pachacútec Cajamarca. 2017, y como lo indican los resultados, 52.8% evaluó la naturaleza de la atención médica como excelente y 93% se mostró satisfecho con tal consideración, la conexión entre estos dos factores mostró que $r = 0.594$, $p < 0.05$, se reconoce la teoría electiva.

Ramírez rastreó información comparable en su postulación "Naturaleza de la atención médica y su relación con el cumplimiento del cliente de la instalación de corto plazo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014", su objetivo fundamental fue decidir la conexión entre la naturaleza de los servicios médicos y cumplimiento de clientes a corto plazo. Insistió en que existe una conexión crítica entre la naturaleza de la atención y el cumplimiento del cliente del abogado externo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Por otra parte, cerró de manera diversa con respecto a la conexión entre los aspectos, encontró que no existe una gran conexión entre el aspecto lógico especializado y la satisfacción del cliente. Los fines alcanzados a través de su revisión muestran que el cliente externo comunicó el cumplimiento habitual con la naturaleza de los servicios médicos de la entrevista externa que ven en la fundación, y que asumiendo que existe una gran

conexión entre el elemento del clima y el aspecto humano con el cumplimiento del cliente del encuentro exterior.

Igualmente, Redhead, Asimismo, hace referencia en su propuesta Calidad de administración y cumplimiento de clientes en el Centro de Salud Miguel Grau, Distrito Chaclacayo, y en lo que respecta a lo que no está escrito en piedra, existe una conexión inmediata y enorme entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente. Salvador, observó que el cliente ve enfáticamente la presencia de cualidades primarias como efectividad y sustancia, sin embargo, el cliente valora más el trato y las habilidades de los expertos. Seguramente se ven perspectivas, por ejemplo, retrasos importantes, ausencia de calidez en el trato y falta de consuelo, que impactan en el grado de satisfacción del cliente.

De igual forma, en la investigación del objetivo explícito 1: en cuanto a la relación entre la naturaleza del cuidado y el cumplimiento del cliente, se mantiene que el 41,3% tiene un grado normal de pacientes, el 31,3% tiene un nivel decente y el 27,5% tiene un nivel pésimo., en relación con el grado de naturaleza de la atención que recibe el cliente. Estos descubrimientos se corresponden con, Sin embargo, Tuesta (2016) infiere que el 100% de los clientes revisados en la administración de la crisis, el 86,2% son "Estándar", el 9,9% como buenos y el 3,9% como malos. Alude a que el método de actuación de los clientes no es igual entre sí, y que puede influir en los especialistas en el método de dar consideración y no atender los requerimientos de cada individuo que deben ser asentados y en que existe prueba restringida ausencia de simpatía y fortaleza humana.

No obstante, Ortiz (2016). Destaca que el 65,13% está decepcionado con la consideración dada en las fundaciones de bienestar de la "Micro Villa Roja" y que el 34,9% se cumple. Como indica el aspecto de seguridad, el 44,2% se cumple y el aspecto con mayor decepción fue la capacidad de respuesta con un 73,8%. Se mantiene al día con que la visión del valor es el efecto secundario de la asociación entre la sustancia cooperativa especializada y los clientes. En este sentido, la calidad no se limita claramente a la preparación lógica de los expertos en bienestar, sino también a la forma en que atienden a los clientes. En resumen, en el campo de la medicación, es el negocio más arraigado para la población que acude a ellos buscando abordar sus inquietudes, donde cada establecimiento abierto y privado

en el área antes mencionada debe hacer hincapié en fortalecer la confianza y la tolerancia para brindar atención. A un grupo, ya que existe una extraordinaria variedad social en todas las naciones.

De igual manera, Bardales (2017) en su propuesta "Naturaleza de la atención a la adolescente gestante en las oficinas de bienestar de la ciudad de Cajamarca. Introducida en 2013, encontró que en los ciclos de calidad de la atención prenatal, el nivel más destacable de nivel de calidad inferior estuvo en el foco de bienestar de Pachacútec (94,1%), lo que se podría identificar con la predisposición antes mencionada, así como para detallar que últimamente se ha dado más acentuación a la naturaleza del cuidado en las oficinas de bienestar, y el Centro de Salud de Pachacútec ha estado realizando mejoras en su diseño, al igual que en sus ciclos, lo que podría aclarar la capacidad de la buena naturaleza de la atención en esta comunidad de bienestar.

Monchón et al. (2017), En su propuesta "Nivel de naturaleza de la atención de enfermería desde la mirada del cliente, administración de crisis, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013" en sus resultados obtuvieron información mostrada frente a la revisión donde 64,18% de los clientes certificaron que el grado de naturaleza de la ayuda es bajo, el 30,18% lo solicitó como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel excelente. Se presume que el grado de naturaleza de los cuidados de enfermería en la administración de crisis de esta clínica es bajo.

Continuar con el examen del objetivo explícito 2; En cuanto al cumplimiento del cliente, muestra que el 43,8% de los pacientes se cumplieron respetablemente, el 32,5% de los pacientes se cumplieron y el 23,8% se cumplieron. Estos resultados coinciden con Valdivieso (2019) cuyos encuestados respondieron, en lo normal de los aspectos, que el nivel es habitual en 27,2%. Inferir que existe una visión de no sentirse satisfecho o decepcionado con la ayuda que brinda el lugar de bienestar. Mientras que Oliver (1993) llama la atención sobre que la satisfacción se logra mediante los encuentros. Esto se ve como una metodología que incorpora la evaluación de la experiencia y, por lo tanto, se ve como una interacción y no como un resultado. Se busca la perspectiva del cliente en la valoración de la distinción entre lo que se anticipó recientemente y el resultado genuino, cómo se obtuvo después de haber sido quemado. La afirmación de lo generalmente anticipado

surge cuando lo adquirido concuerda con lo anticipado por el cliente. Posteriormente, la hipótesis de realización del cliente hace referencia a que surge por el estado psicológico donde los sentimientos tienen un trabajo decisivo, por encima de los encuentros pasados. En cuanto a aspectos: se observa que el aspecto de componentes inconfundibles está en 32,8% a nivel habitual, el aspecto de confiabilidad, según los encuestados, se encuentra en un nivel estándar con 44,7%, mientras que el aspecto de límite de reacción, como lo indican los encuestados están en un nivel ordinario con 35,9%, en el aspecto de seguridad, según los encuestados, está en un nivel terrible con 32,8%, por fin, el aspecto de compasión está con 34,2% en un nivel terrible.

En cualquier caso, Leal (2017), investigó "Cumplimiento con la atención prenatal, cualidades sociodemográficas y obstétricas de mujeres embarazadas, Red de Salud Cajamarca", rastreando información diversa en un ejemplo de 349 mujeres embarazadas, utilizando una encuesta de cumplimiento y una reunión individual procedimiento. Observó que mientras el 72,7% de las mujeres embarazadas evaluó como excelente su cumplimiento con el cuidado prenatal, el 76,9% tiene un gran cumplimiento con las habilidades relacionales y la simpatía mostrada por la experta en obstetricia, el 49,1% tiene un cumplimiento indefenso con él aguantando el tiempo y la apertura.

Esencialmente, Bustamante et al., (2019) en su revisión "Evaluación del cumplimiento del paciente con la consideración obtenida en una administración de crisis clínica y sus variables relacionadas" en Barcelona España observaron información comparativa, donde el 42,4% abordó que su experiencia había sido totalmente apetitosa. y el 50,1% lo consideró aceptable. Los factores que impactaron en una percepción inadmisible fueron la visión de un retraso significativo, un tratamiento clínico descortés y la impresión de no recibir un trato deferente.

En el objetivo explícito 3; mantiene que el aspecto humano tiene una relación positiva y alta de 0,754 con un nivel de importancia de lancero recíproco de 0,000 con el cumplimiento del cliente externo. Estos resultados concuerdan con Barturen (2019) en cuanto al aspecto humano y relacional y la satisfacción del cliente se corresponden enfáticamente entre sí, en conjunto $r = 0.396$, $p < 0.05$, lo que

demuestra que los clientes se encuentran excepcionalmente satisfechos cuando el experto reconoce los privilegios, la cultura y cualidades individuales del individuo, entrega datos totales, honestos, oportunos y comprendidos por el cliente o por quien sea responsable de esa persona; interés manifiesto en el individuo, en sus discernimientos, necesidades y peticiones; benevolencia, asistencia amistosa, cálida y comprensiva; La ética según las cualidades aceptadas por la sociedad y las reglas deontológicas morales que guían el liderazgo y las obligaciones de los expertos y trabajadores del bienestar. (da gracia durante la atención, lo llama por su nombre, se presenta, dedica el tiempo fundamental durante la atención, además reacciona en términos sencillos a las preguntas del cliente.

En consecuencia, en el objetivo explícito 4; muestra que el aspecto lógico especializado tiene una relación positiva y alta de 0.811 con un nivel de importancia de lancero recíproco de 0.000 con el cumplimiento del cliente externo. Estos resultados coinciden con Becerra y Condori (2019) expresan que el aspecto lógico especializado y el cumplimiento del cliente están enfáticamente relacionados entre sí, $r = 0.536$, $p < 0.05$ y es enorme, lo cual es comparable a decir que los clientes están extremadamente satisfechos cuando el experto es poderoso, utiliza viabilidad, productividad, coherencia, brinda seguridad y minuciosidad. (Bienestar proficiente revela de qué forma parte la metodología a completar, cuando lo hace con precisión y rapidez, cuando le hace saber su determinación, cuando aclara qué drogas le está dando por lo que se utiliza y cómo tomarlas, así como cuando le da la dirección y el asesoramiento oportunos, cuando le da seguridad durante la consideración viendo técnicas, por ejemplo, el lavado de manos o el uso de guantes y cuando la consideración cubre cada uno de sus requerimientos, también incluye a la familia durante la consideración.).

Los elementos de valor, Técnica Científica y Humana e Interpersonal se valoran como grandes con un 92,3% y un 78,9% individualmente. Solo el aspecto climático se evalúa de serie con un 88,0%. Los clientes externos consideran que los expertos en bienestar sirven de manera viable, eficaz, productiva, constante, segura y exhaustiva. 64 Zamora, muestra una circunstancia comparativa en su revisión "Cumplimiento del marco y naturaleza de la atención en el consejo de Ginecología-Obstetricia de una base de consideración esencial", el 55,75% no

estuvo de acuerdo con el consuelo de las condiciones (que se relacionaría con el aspecto climático)

De modo que en el último objetivo explícito; muestra que el aspecto climático tiene una relación positiva y alta de 0.850 con un nivel de importancia de lancero recíproco de 0.000 con el cumplimiento del cliente externo, estos resultados armonizan con Chumioque (2018) plantea que el aspecto climático y el cumplimiento del cliente externo están decididamente asociados entre sí , $r = 0.360$, $p < 0.05$ es decir, los clientes externos están contentos con la celebración de una oportunidad ideal para unirse, con el clima en el que se unen, en cuanto a su cercanía o protección, la base es perfecta y limpia, peligro gratis, que se acerque a baños limpios, que las administraciones de ultrasonido, centros de investigación y farmacias sean accesibles cuando las desee, que los arreglos de asesoramiento, ultrasonido y laboratorio sean convenientes y fáciles de procesar, que haya un individuo o lugar accesible para sus quejas y que estos se resuelven sin perder mucho tiempo.

Asimismo, vemos que los componentes de la naturaleza del cuidado y los elementos de la realización del Usuario se corresponden entre sí, además del elemento humano y relacional de la naturaleza del cuidado y partes sustanciales de la satisfacción del cliente, $r = 0.0$, $p > 0,05$. Es decir, las partes sustanciales del cumplimiento (pancartas, letreros y pernos de la base son suficientes para dirigir.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación entre la variable calidad de atención y satisfacción la cual es una correlación positiva alta, lo que manifiesta que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. Determina que la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Cruz, tiene un nivel regular.
3. Manifiesta que en la variable satisfacción del usuario externo, en el Centro de Salud Santa Cruz tienen un nivel regular.
4. En lo que respecta a la relación entre la dimensión humana y satisfacción, manifiesta que hay una correlación positiva alta, lo que afirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En el Centro de Salud Santa Cruz, no todo el personal se siente identificado con el paciente.
5. Con respecto a la relación de la dimensión técnico científico y la satisfacción, donde dice que hay una relación positiva alta, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.
6. En la correlación de la dimensión entorno y satisfacción existe una relación positiva y alta, donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director del Centro de Salud Santa Cruz, corregir la insatisfacción de los usuarios, es necesario no solo concientizar a las autoridades hospitalarias, sino también mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud, es un derecho y obligación que los profesionales de la salud deben asumir de manera integral y multidisciplinar. Debe hacerse para identificar los impulsores de esta insatisfacción en estudios de alto nivel con el fin de monitorear mejor y mejorar la atención de los pacientes en el hospital en dicho departamento.
2. Al encargado del Centro de Salud Santa Cruz, incrementar la atención inmediata en el departamento de emergencias y educar a los pacientes sobre las dietas y las prioridades de salud.
3. Al director del Centro de Salud Santa Cruz, mejorar la velocidad de atención en la realización de pruebas de laboratorio, capacitar al personal y proporcionar materiales para facilitar su labor. Capacitar al médico para que explique completamente la condición del paciente.
4. Al Centro de Salud, poseer los equipos y materiales necesarios para cuidar al paciente. Mejorar el servicio de soporte de farmacia para que sea más rápido.
5. Al Centro de Salud, mejorar y fortalecer el trato a los trabajadores en el servicio de urgencias.
6. Al Centro de Salud Santa Cruz, mejorar la calidad de la atención del médico, en el tiempo que pasa con el paciente y el tratamiento que recibe.

REFERENCIAS

- Andia, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramiro, J., Molina, M., Romero, Z. (2002)
*Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital
I Espinar*.www.sisbib.unmsm.edu.pe.
- Barturen, P. (2019). *Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de
un hospital de categoría II-2, Chiclayo* (Tesis de licenciatura, Universidad
católica Santo Toribio de Mogrovejo).
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL_Bartur%C3%A9nSarangoPilar.pdf
- Becerra, B. y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos:
experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de
Medicina Experimental y Salud Pública* 36 (4).
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/3463>
- Canzio, C.Z. (2019). *Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del
Usuario En Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este, 2018*.
(Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola).
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-
Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)
- Chumioque, M.S. (2018) *Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor
respecto al Cuidado Enfermero. Servicio De Geriatria Del Hospital
Almanzor Aguinaga Asenjo, Periodo Julio – setiembre*. (Tesis de
licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo)
Repositorio USAT.
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_Chumioque
DelgadoMonica.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf)

- Cochachi, S., Inga, T. (2014). *Satisfacción del Usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - Essalud*. (Tesis Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú)
- Cortez, I. y Espinoza, B. (2019). *Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital ii-e simón bolívar Cajamarca – Perú*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Repositorio UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1115/SATISFACCION%20SEGUN%20EXPECTATIVAS%20Y%20PERCEPCIONES%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO%20EMERGENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dewa, C.; Loong, D.; Bonato, S. & Trojanowski, L. The relationship between physician burnout and quality of healthcare in terms of safety and acceptability: a systematic review. *BMJ Journals* 7(6). <https://bmjopen.bmj.com/content/7/6/e015141>
- Fariño JE, Vera FE, Cercado AG, Llimaico M, Saldarriaga D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP* 2 (2). <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Gómez, W., Dávila, F., Campins, R. y Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. *Revista de Salud Pública* 21(2).
<https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 36(4).
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>

Hoffman, Douglas y Bateson, John (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning. Pp. 569.

Huerta Medina, E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*. (Universidad Mayor de San Marcos)

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* 2(2).
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

Javaeed, A.; Naseer, M.; Yaseen, M. & Abbasi, T. (2018). Emergency Medical Services and Quality of Care in Emergency Departments: Knowledge, Attitude and Practices among General Population in Rawalpindi, Pakistan.

South Asian Journal of Emergency Medicine 1(1).

[https://www.researchgate.net/profile/Arslaan-](https://www.researchgate.net/profile/Arslaan-Javaeed/publication/329059459_Emergency_Medical_Services_and_Quality_of_Care_in_Emergency_Departments_Knowledge_Attitude_and_Practices_among_General_Population_in_Rawalpindi_Pakistan/links/5bf3ce0f92851c6b27cc286b/Emergency-Medical-Services-and-Quality-of-Care-in-Emergency-Departments-Knowledge-Attitude-and-Practices-among-General-Population-in-Rawalpindi-Pakistan.pdf)

[Javaeed/publication/329059459_Emergency_Medical_Services_and_Quality_of_Care_in_Emergency_Departments_Knowledge_Attitude_and_Practices_among_General_Population_in_Rawalpindi_Pakistan/links/5bf3ce0f92851c6b27cc286b/Emergency-Medical-Services-and-Quality-of-Care-in-Emergency-Departments-Knowledge-Attitude-and-Practices-among-General-Population-in-Rawalpindi-Pakistan.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Arslaan-Javaeed/publication/329059459_Emergency_Medical_Services_and_Quality_of_Care_in_Emergency_Departments_Knowledge_Attitude_and_Practices_among_General_Population_in_Rawalpindi_Pakistan/links/5bf3ce0f92851c6b27cc286b/Emergency-Medical-Services-and-Quality-of-Care-in-Emergency-Departments-Knowledge-Attitude-and-Practices-among-General-Population-in-Rawalpindi-Pakistan.pdf)

Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>

Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management.

Kruk, ME.; Gage, A.; Joseph, N.; Danaei, G.; García, S. & Salomon, J. (2018). Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. *The Lancet* 392 (10160). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140673618316684>

Millán, A. G. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Europa: Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa.

- Mekbib T y Leatherman S (2020) Quality improvement in maternal, neonatal and child health services in sub-Saharan Africa: A look at five resource-poor countries. Vol. 34 No. 1. African Journals Online. <https://www.ajol.info/index.php/ejhd/article/view/201292>
- Palma, S. (2004). CL- SPC - Clima laboral. Universidad de Lima. <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicologia/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>
- Parasuraman, A., Zethaml, V., & y Berry, L. (1985). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL SCALE. Journal or Marketing. EE.UU.
- Pérez caballero, E., & Villalobos Fernández, A. (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Chifa Polleria Mi Triunfo Chiclayo. *Horizonte Empresarial*, 3(2). Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/379>
- Phoccohuabca, J., Rosales T., Yopez, L., Flores, W., & Arevalo, J. (2020). Gobernanza y clima organizacional en la modernización del Estado. *Inclusiones*, <http://www.revistainclusiones.org/gallery/6%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>
- Podestá, L. & Maceda, M. (2017). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de Revista Horizonte Medico. (<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>).
- Pradhan, NA, Ali, A., Roujani, S. (2021) Calidad de la atención hospitalaria de recién nacidos pequeños y enfermos en Pakistán: percepciones de las partes interesadas clave. *BMC Pediatr* 21, 396 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12887-021-02850-6>
- Parasuraman, A. Zeithaml. V. Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios*. Madrid: Díaz Santos SA.

- Pérez, V., Maciá, L. y González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista Saúde Pública* 53 (87). https://www.scielo.br/pdf/rsp/v53/es_1518-8787-rsp-53-87.pdf
- Quiñones, J. C. (2015). Satisfacción de pacientes que asisten a consulta médica ambulatoria en una EPS de régimen especial. *Carta Comunitaria*, 23(134), 4-14.
- Reaño, R.S. *Calidad De Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión Del Paciente Del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán). Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, B., Sánchez, T., Rodríguez, B., & Sánchez, T. (2020). The Psychosocial Impact of COVID-19 on health care workers. *International Braz j Urol*, 46, 195-200. <https://doi.org/10.1590/s1677-5538.ibju.2020.s124>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 1(25). <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Ruiz M. (2018). *Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Talara periodo 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28935/Ruiz_DMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Sánchez. A. (1998) *Servicio al cliente*. Colombia: Editorial Selecta Diamantes
- Suñol R, Bañeres J. (2014). Origen, evolución y características de los programas de la gestión de calidad en los servicios de salud. *“Evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud”*.
- Torres, M.; Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* (35).
http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Umoke, M.; Ifeanachor, P.C.; Nwimo, I.; Nwalieji, C.; Onwe, R.; Ifeanyi, N. & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*.
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
- Vásquez, A. y López, A. (2015). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el Policlínico Chiclayo oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo).
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/741/1/TL_VasquezBautistaAmbar_LopezTafurAbanto.pdf
- Vásquez, K.M. (2015) *Diagnóstico del Clima Organizacional y la Calidad De Atención al paciente en el Centro De Salud, Llama*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo) Repositorio USAT.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/691/1/TL_Vasquez_Chiroque_KatherineMargarita.pdf

- Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio concepto y herramientas*. (Tercera ed.). Bogota: Ecoe ediciones.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2016). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Contaduría y Administración.
- World Health Organization. *The World Health Report (2018). Health Systems: Improving Performance*. Geneva: WHO; https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1 .
- World Health Organization. (2013). *Quality of care*. <https://www.who.int/teams/maternal-newborn-child-adolescent-health-and-ageing/maternal-health/about/mca>
- Williams, D. G. (2014). *Calidad de los Servicios de Salud. Programas y Servicios de Atención de la Salud - MSAS*.
- Zavala, M. (2018). *Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paján*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11826>
- Zarzosa L (2018) *Calidad de vida profesional de los enfermeros en el área materno neonatal del Hospital Cayetano Heredia 2018*. Tesis post grado. Universidad Cesar Vallejo.
- Zheng Ren, Xiumin Zhang, Xiangrong Li, Minfu He, Hong Shi, Hanfang Zhao, Shuang Zha, Shuyin Qiao, Yuyu Li, Yajiao Pu, Xinwen Fan, Xia Guo, Yan Sun, Hongjian Liu (2020) Relationships of organisational justice, psychological capital and professional identity with job burnout among Chinese nurses: A cross-sectional study, *Journal of Clinical Nursing*, 10.1111/jocn.15797, **30**, 19-20, (2912-2923), (2021).

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Calidad de atención	Se define como el tipo de atención que el paciente espera, para maximizar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdidas y ganancias relacionadas con todas las partes del proceso en su estructura, proceso y resultado (Donabedian, A, 2010)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones técnica, humana y entorno	Técnico-Científica	Informe de evolución del paciente	10,11	Siempre=1 A veces =2 Nunca= 3	Encuesta de elaboración propia Escala Likert
				Realiza examen físico	12,13		
				Orientación integral	14		
				Derivación al especialista	15		
				Continuidad	16,17		
				Seguridad	18		
			Humana	Integralidad	19		
				Respeto	1,2		
				Información	3,4		
				Interés	5,6		
			Entorno	Amabilidad	7,8,9		
				Comodidad	21		
				Ambientación	21		
				Limpieza	22		
Orden	22						
Privacidad	23						
	Confianza	24					

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
Satisfacción usuario	Percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)	Esta variable se medirá con la encuesta SERQVUAL	Fiabilidad	- Demuestra Consejo entendible - Brinda servicio prometido.	1,2,3,4,5	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Encuesta es SERQVUAL
			Capacidad de Respuesta	- Suministra el servicio en el momento preciso - Suministra el servicio de manera correcta. - Proporciona un servicio rápido	6,7,8,9		
			Seguridad	- Demuestra buena reputación el servicio - Trasmite confianza - Demuestra atención personalizada	10,11,12,13		
			Empatía	- Muestra Horarios adecuado a las necesidades. - Demuestra cordialidad - Demuestra claridad en el lenguaje	14,15,16,17,18		
			Aspectos tangibles	- Demuestra orden y limpieza. - Evidencia buena Iluminación. - Muestra Condiciones generales apropiados. - Usa Equipos sofisticados.	19,20,21,22		

ANEXO N°2: Cuestionario sobre la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Cruz

Datos generales

Edad:

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, su edad es muy importante, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Siempre 2. A veces 3. Nunca

	Ítems	1	2	3
Dimensión: Humana				
1	En el Centro de Salud Santa Cruz, el personal, saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación del médico es clara con usted.			
3	El médico lo trata con respeto durante la consulta.			
4	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado			
5	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizara.			
6	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento.			
8	El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.			
9	El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud.			
Dimensión: Técnico-Científico				
10	El médico brinda la importancia a la toma de medidas de precaución que se tiene que hacer.			
11	El médico registra sus datos y los síntomas que presenta explicándole el estado en que usted se encuentra.			
12	El médico le pide que se realice exámenes			
13	El médico le habla de manera adecuada cuando lo evalúa.			
14	Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.			
15	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa			
16	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene			

17	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
18	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.			
19	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.			
Dimensión: Entorno				
21	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado			
22	Se mantiene la privacidad durante su control			
23	Las condiciones de hacer su tele consultan son seguras para usted			
24	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas			

ANEXO N°02. CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ, 2021

I. INTRODUCCION

El objetivo del presente instrumento es para medir el nivel de calidad en el servicio de emergencia ofrecido por el Centro de Salud Santa Cruz. Se agradece por anticipado su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

II. DATOS INFORMATIVOS

EDAD: años

SEXO: () F () M

III. CUESTIONARIO

A continuación, se le presentan ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. La escala a utilizar será "Likert": totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se utilizará el siguiente escalonamiento:

Intervalo	Puntuación
Extremadamente insatisfecho	Mayor que 0 o igual a 2
Muy insatisfecho	Mayor que 2 y menor o igual a 3
Satisfecho	Mayor que 3 y menor o igual a 4
Muy satisfecho	Mayor que 4 y menor o igual a 5
Extremadamente muy satisfecho	Mayor a 5

ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: FIABILIDAD					
1. Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica					
2. Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud					
3. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico					
4. El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
5. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6. La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida					
7. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida					
8. La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida					
9. La atención en la farmacia de emergencia fue rápida					
Dimensión 3: Seguridad					
10. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					

11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.					
12. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
13. El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado					
Dimensión 4: Empatía					
14. El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención					
16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
17. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
18. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
Dimensión 5: Elementos Tangibles					
19. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes					

20. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos					

Anexo 3: Validación de instrumentos

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Chiclayo, 04 de noviembre del 2021

Señor Dra.

Abel Eduardo Chavarry Isla

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su valiosa colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento (anexo), que serán aplicados a una muestra seleccionada del usuario externo y siendo la finalidad de recoger información directa para la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centrp de Salud Santa Cruz", para fines de investigación.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, donde se pueden seleccionar una, varias u otra alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relacionada a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,

Mego Mendoza, Denis Alejí
DNI: 45135340

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

Instrucciones:

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
 - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
 - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
 - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
 - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
 - ✓ **Formato.** Con buena apariencia que facilite la comprensión y lectura.
- El instrumento a validar de la Variable: Calidad de atención

IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz

Formulación del Problema:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz?

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz.
- Identificar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz;
- Establecer la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz
- Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;
- Establecer la relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

Variable de estudio a validar:

Calidad de atención al usuario externo

Definición Conceptual: Es la identificación de necesidades de los usuarios y las estrategias de satisfacción impuestas para atenderlas reflejando la actitud y al análisis de las expectativas de los pacientes con el desempeño del servicio (Huerta, 2015).

Definición Operacional: la variable es dividida en 3 dimensiones: técnica, humana y entorno, cuyos indicadores conforman 24 preguntas evaluada según una escala de medición ordinal.

Población y muestra de estudio:

El universo está constituido por las usuarias que acuden a los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe. Se seleccionó una muestra de 80 usuarias.

Por ser pequeña la Muestra se tomará a toda la población actual, que es de 80, siendo muestra exhaustiva. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Criterios de Inclusión: Usuaría atendida en el servicio de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe, usuarias que dieron su consentimiento de estudio, usuarias física y mentalmente adecuadas para responder el cuestionario.

Criterios de exclusión: usuarias que no desean realizar el cuestionario por motivo tiempo. Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

Definición conceptual de las técnicas de recolección de la información:

Los datos son recolectados mediante el uso del cuestionario.

Cuestionario "consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio, debe ser congruente con el planteamiento del problema e Hipótesis" (Bruce, 2008).

El cuestionario está conformado por 24 ítems en forma de preguntas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Matriz de operacionalización:

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Calidad de atención	Se define como el tipo de atención que el paciente espera, para maximizar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdidas y ganancias relacionadas con todas las partes del proceso en su estructura, proceso y resultado (Donabedian, A, 2010)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones técnica, humana y entorno	Técnico-Científica	Informe de evolución del paciente	10,11	Siempre=1 A veces =2 Nunca= 3	Encuesta de elaboración propia Escala Likert
				Realiza examen físico	12,13		
				Orientación integral	14		
				Derivación al especialista	15		
				Continuidad	16,17		
				Seguridad	18		
			Humana	Integralidad	19		
				Respeto	1,2		
				Información	3,4		
				Interés	5,6		
			Entorno	Amabilidad	7,8,9		
				Comodidad	21		
				Ambientación	21		
				Limpieza	22		
Orden	22						
Privacidad	23						
	Confianza	24					

CUESTIONARIO

MUCHAS GRACIAS

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres : Abel Eduardo Chavarry Isla

Fecha : 04 de noviembre 2021

Título de la investigación: Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe

Escala Evaluativa:

1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia					x	
	Claridad Conceptual					x	
	Redacción y Terminología					x	
	Escalamiento y Codificación						x
	Formato					x	
2	Pertinencia					x	
	Claridad Conceptual						x
	Redacción y Terminología					x	
	Escalamiento y Codificación					x	
	Formato					x	
3	Pertinencia					x	
	Claridad Conceptual						x
	Redacción y Terminología					x	
	Escalamiento y Codificación					x	
	Formato					x	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Abel Eduardo Chavarry Isla; con documento de identidad N° 16403826, de profesión Médico cirujano con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como jefe SIS, en el Hospital Regional Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz", a efectos de su aplicación a las usuarias para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				x	
Claridad Conceptual				x	
Redacción y Terminología				x	
Escalamiento y Codificación				x	
Formato				x	

Fecha: Chiclayo, 04 del 2021



Dr. Abel Chavarry Isla
MEDICO CIRUJANO
CAMP: 27072

DNI N° 16403826

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Chiclayo, 04 de noviembre del 2021

Señor Dr.

Gamonal Guevara, Marco

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su valiosa colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento (anexo), que serán aplicados a una muestra seleccionada del usuario externo y siendo la finalidad de recoger información directa para la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz", para fines de investigación.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, donde se pueden seleccionar una, varias u otra alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relacionada a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,



Mego Mendoza, Denis Aleli
DNI: 45135340

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Objetivos:

- Determinar, mediante la Técnica de Juicio de Expertos, la evaluación de Contenido que hacen los jueces de un determinado instrumento de recolección de datos.
- Calcular el coeficiente de confiabilidad. Si los expertos validan el cuestionario de forma positiva, puedes, según el fin de tu instrumento, calcular el coeficiente de confiabilidad.

Instrucciones:

- Cada juez, en forma independiente, debe leer los objetivos y las instrucciones del instrumento de recolección de datos que se le entrega.
- Cada juez, en forma independiente, debe leer cuidadosamente cada uno de los ítems del instrumento.
- Cada juez, en forma independiente, debe evaluar cada uno de los ítems, en la escala de Likert correspondiente de cinco (05) puntos, tomando en cuenta los siguientes criterios, en forma separada:
 - ✓ **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
 - ✓ **Claridad Conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicciones.
 - ✓ **Redacción y Terminología:** Si la sintaxis y la terminología empleadas son apropiadas.
 - ✓ **Escalamiento y Codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
 - ✓ **Formato.** Con buena apariencia que facilite la comprensión y lectura.
- El instrumento a validar de la Variable: Calidad de atención

IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación:

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz

Formulación del Problema:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz?

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz.
- Identificar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz;
- Establecer la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz
- Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;
- Establecer la relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.

Variable de estudio a validar:

Calidad de atención al usuario externo

Definición Conceptual: Es la identificación de necesidades de los usuarios y las estrategias de satisfacción impuestas para atenderlas reflejando la actitud y al análisis de las expectativas de los pacientes con el desempeño del servicio (Huerta, 2015).

Definición Operacional: la variable es dividida en 3 dimensiones: técnica, humana y entorno, cuyos indicadores conforman 24 preguntas evaluada según una escala de medición ordinal.

Población y muestra de estudio:

El universo está constituido por las usuarias que acuden a los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe. Se seleccionó una muestra de 80 usuarias.

Por ser pequeña la Muestra se tomará a toda la población actual, que es de 80, siendo muestra exhaustiva. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Criterios de Inclusión: Usuaría atendida en el servicio de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe, usuarias que dieron su consentimiento de estudio, usuarias física y mentalmente adecuadas para responder el cuestionario.

Criterios de exclusión: usuarias que no desean realizar el cuestionario por motivo tiempo. Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

Definición conceptual de las técnicas de recolección de la información:

Los datos son recolectados mediante el uso del cuestionario.

Cuestionario "consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio, debe ser congruente con el planteamiento del problema e Hipótesis" (Bruce, 2008).

El cuestionario está conformado por 24 ítems en forma de preguntas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz

Matriz de operacionalización:

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Calidad de atención	Se define como el tipo de atención que el paciente espera, para maximizar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdidas y ganancias relacionadas con todas las partes del proceso en su estructura, proceso y resultado (Donabedian, A, 2010)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones técnica, humana y entorno	Técnico-Científica	Informe de evolución del paciente	10,11	Siempre=1 A veces =2 Nunca= 3	Encuesta de elaboración propia Escala Likert
				Realiza examen físico	12,13		
				Orientación integral	14		
				Derivación al especialista	15		
				Continuidad	16,17		
				Seguridad	18		
			Humana	Integralidad	19		
				Respeto	1,2		
				Información	3,4		
				Interés	5,6		
			Entorno	Amabilidad	7,8,9		
				Comodidad	21		
				Ambientación	21		
				Limpieza	22		
Orden	22						
Privacidad	23						
	Confianza	24					

CUESTIONARIO

MUCHAS GRACIAS

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO
FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres : Gamonal Guevara, Marco

Fecha : 04 de noviembre 2021

Título de la investigación: Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe

Escala Evaluativa:

1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente

Contenido		Evaluación					
Item	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato					X	
2	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología					X	
	Escalamiento y Codificación					X	
	Formato					X	
3	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología					X	
	Escalamiento y Codificación					X	
	Formato					X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Gamonal Guevara, Marco; con documento de identidad N° 16594350, de profesión Médico cirujano con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Médico Internista, en el Centro de Salud José Olaya

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz", a efectos de su aplicación a las usuarias para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				X	
Claridad Conceptual				X	
Redacción y Terminología				X	
Escalamiento y Codificación				X	
Formato				X	

Fecha: Chiclayo, 04 del 2021



INSTITUTO VENEZOLANO DE SALUD
SERVICIO REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA
Marco Gamonal Guevara
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 13524

Autorización de la aplicación del instrumento



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602066330
Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz Centro de Salud Santa Cruz	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Juan Rodríguez Estela	DNI: 27437830

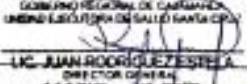
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [] , no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Denis Aleli Mego Mendoza	45135340

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
LIC. JUAN RODRIGUEZ ESTELA
DIRECTOR GENERAL
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F": "Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características."

Consentimiento informado

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz. Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

Alumna: Mego Mendoza, Denis Alelí

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

Nombre del usuario y Firma

DNI:

Diciembre, 2022

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud santa cruz

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance) / diseño	Técnica / instrumento
Problema principal:	Objetivo general:	H0: No existe correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz H1: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario	V1: Calidad de atención V2: Satisfacción del usuario	UNIDAD DE ANÁLISIS: Pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz POBLACIÓN: Estará constituida por 80 pacientes MUESTRA: Estará compuesta por el mismo número de participantes definidos en la población 80.	Nivel: Correlacional ENFOQUE: Cuantitativo. TIPO: Básica DISEÑO: no experimental-correlacional	TÉCNICA: encuestas INSTRUMENTO: cuestionarios Métodos de Análisis de Investigación: Excel-programas spss. V.22
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:					
¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz;	a) identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz. (b) identificar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Santa Cruz;					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz?</p>	<p>(c) establecer la relación que existe entre la dimensión humana y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;</p> <p>(d) Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz;</p> <p>(e) establecer la relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid 19 del Centro de Salud Santa Cruz.</p>	<p>externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

