



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
en el Centro de Salud Jayanca, durante la Pandemia
Covid-19**

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

AUTORA:

Alarcón Bautista, María Doris (ORCID: 0000-0002-1739-0565)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico, A Dios por permitirme cumplir unos de mis objetivos trazados en mi vida personal y profesional, siendo mi guía y mi fortaleza. A mi familia, mis padres y hermanos por su apoyo incondicional y en especial a mi ángel en el cielo (Mía Guadalupe).

María Doris

Agradecimiento

A todos los docentes de la universidad UCV, en especial a la Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit, por su soporte incondicional, con sus conocimientos, disposición y paciencia supo guiar esta investigación, y todos demás profesionales y pacientes del C.S Jayanca que hicieron posible la realización de este estudio.

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. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
3.5. Procedimientos:	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1.	Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.....	22
Tabla 2.	Nivel de calidad de atención en los consultorios externos del centro de salud Jayanca durante la pandemia covid19.....	23
Tabla 3	Nivel de satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid- 19.....	24
Tabla 4	Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.....	22
Tabla 5	Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.....	26
Tabla 6	Relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.....	27
Tabla 7	Relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid- 19.....	28
Tabla 8	Relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.....	29

Resumen

En el presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca, durante la pandemia covid-19. Metodología es un estudio cuantitativo tipo básica, no experimental de corte transversal y correlacional. Su población estuvo conformada 1200 usuarios externos que acuden a consultorios externos de diferentes servicios: medicina, enfermería, obstetricia, odontología y psicología del centro de salud Jayanca. Tuvo como muestra 89 usuarios externos. Se utilizó como técnica de recolección la encuesta, y el instrumento el cuestionario SERVQUAL Modificado de usuarios externos del MINSA, constó de dos secciones, la primera evaluó las expectativas del usuario externo y la segunda la percepción del servicio brindado, estuvo constituido por 5 dimensiones y 22 ítems cada sección. Tuvo como resultados que la variable calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,823 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo. Se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; dada que la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa la con satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19. Así mismo en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción de usuario, consultorio externo.

Abstract

The purpose of the present study was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user at the Jayanca health center, during the covid-19 pandemic. Methodology is a basic, non-experimental, cross-sectional, correlational quantitative study. Its population consisted of 1,200 external users who attend external clinics for different services: medicine, nursing, obstetrics, dentistry and psychology at the Jayanca health center. It had 89 external users as a sample. The survey was used as a collection technique, and the instrument, the Modified SERVQUAL questionnaire of external users of the MINSA, consisted of two sections, the first one evaluated the user's expectations and the second the perception of the service provided, it was made up of 5 dimensions and 22 items each section. The results were that the variable quality of care has a positive and high relationship of 0.823 with a bilateral Spearman significance level of 0.000 with the satisfaction of the external user, it is concluded that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; Given that the quality of care is directly and significantly related to the satisfaction of the external user in the Jayanca health center in the covid-19 pandemic. Also in the dimension of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, external office.

I. INTRODUCCIÓN.

La calidad es fundamental en el ámbito del área de salud, siendo parte esencial en las direcciones de toda entidad, en razón de que las instituciones pueden ofrecer tipos de asistencia comparables, pero de diversa calidad, lo que crea una supremacía extraordinaria en las administraciones anunciadas clientes externos, donde impacta inequívocamente el cumplimiento del cliente y la firmeza de la asociación de bienestar. (Henao, et al, 2017, pág. 23).

Asimismo, una de las principales fragmentos en la percepción del público y en la economía son las direcciones del bienestar en salud, a través de la ordenación de las administraciones, siendo su motivación dar una atención de calidad y seguridad, tanto a nivel individual como social, estando enfocada a la realización de los clientes externos, con un enfoque de interacción, pero lo más importante hacia la coherencia con los principios de calidad en las administraciones de bienestar ofrecidas (Gutiérrez, et al, 2021, pág. 54).

Así, la calidad del cuidado tiene una enorme relación con el cumplimiento del cliente externo, siendo el nivel de consistencia por parte de la asociación de bienestar, en cuanto a los supuestos y visión del cliente de acuerdo a las administraciones de bienestar que brinda, siendo de esta manera un componente abstracto de la interacción de la calidad (Becerra, et al, 2020, pág.12).

Según Maguiña (2020) plantea que la enfermedad de Covid-19, provocada por una cepa de Covid, ha creado una grave emergencia financiera, social y de bienestar en todo el mundo en el siglo XXI. El caso primario fue contabilizado el 8 de diciembre de 2019, el 7 de enero de 2020, el Ministerio de Salud de China distingue un nuevo Covid (nCoV), extendiéndose por todo el mundo, debido a esta situación la (OMS), Se pronuncia desde marzo de 2020 la infección por Coronavirus, como otra pandemia. (Cabezas, 2020, pág. 32).

La enfermedad del coronavirus, independientemente de las deficiencias conocidas en las asociaciones de bienestar, ha impulsado una mejora en la asociación de las administraciones de bienestar con una acentuación de los procesos de atención en el grado principal de atención, particularmente fuera de la discusión, tomando la telemedicina, como la coherencia de la atención en una

pandemia. (Córdova y Rosani, 2020, pág.67).

No obstante, la telemedicina ha revelado impedimentos en la red, de esta manera confinando la consideración de la calidad a los clientes externos, expandiendo el interés de los pacientes a las bases del bienestar a pesar de la asistencia restringida, ha impulsado el inicio de la atención a corto plazo con clientes externos y convenciones sobre el debido cuidado durante la pandemia. (Moya, 2020, pág.16).

Por otra parte, los expertos en bienestar en el grado principal de atención asumen un papel principal por sus diferentes capacidades, asegurando una consideración completa, protegida y exitosa de las etapas de la vida y necesidades de atención en la anticipación, búsqueda, tratamiento y restauración del cliente. (Almiray, 2020, pág. 34).

Este estudio surge de la problemática observada en los pacientes del Centro de Salud Jayanca, Nivel I-3 de la Red Lambayeque, durante la pandemia de Covid-19. Pacientes insatisfechos con la atención recibida, desempeño de los profesionales de la salud inadecuados, afectados por deficiente gestión en el área de los servicios de salud: falta de recursos humanos, suministros, medicinas, equipo médico vital, infraestructura inadecuada, quejas en el área de admisión y triaje, tiempos de espera prolongado en la atención, además se le suma falta de compromiso del personal con los pacientes, todos conducen a inconvenientes deficiencias e insatisfacción del usuario externo acerca de los servicios de salud de los diferentes servicios de medicina, enfermería, obstétricos, odontológicos y psicológicos que afectan la salud de los pacientes.

Por todo lo anterior, esto ha llevado a la necesidad de conocer la realidad del estudio ante dicha situación nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19?

Esta investigación se justifica en el aspecto teórico, siendo significativo para la elaboración y mejoramiento de políticas públicas en contexto de pandemia. En el aspecto práctico, este estudio es fundamental debido a que los resultados obtenidos, ayudaran a tener un diagnóstico situacional de los servicios de salud en

la mejora de la gestión prestacional a través de la elaboración y ejecución de Planes de Mejora Continua. Por último, en el aspecto metodológico, permitirá analizar las variables de calidad y satisfacción del usuario externo, a través de los resultados del estudio obtenido, permitiendo de esta manera optimizar en la oferta de servicios de salud.

De esta manera se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19, como objetivos específicos: determinar el nivel de calidad de atención en los consultorios externos del centro de salud Jayanca durante la pandemia covid19; determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19; Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19, Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19, identificar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19, identificar la relación existe entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19, Identificar la relación existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.

Finalmente, con relación a los problemas y objetivos de estudio se plantea la siguiente hipótesis: H1: Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19 y Ho, No existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.

II. MARCO TEÓRICO.

Esta exploración de estudio se basa en dos componentes importantes: la calidad y la satisfacción del cliente externo hacia la atención brindada durante el contexto de la pandemia de Coronavirus. Esta investigación se sustenta a través de los antecedentes internacional, nacional y local.

Según Arbeláez y Mendoza (2017). Ecuador, se completó una revisión con el objetivo de establecer la conexión entre los factores, estudio cuantitativa, sin prueba, transversal, diferenciada y correlacional, utilizada como ejemplo de 9 jefes y 652 clientes, los instrumentos utilizados durante este examen fueron: encuesta SERVQUAL alterada para clientes externos. Posteriormente, en cuanto a la administración del jefe, fue 56% de nivel estándar y 44% aceptable, en cuanto a la variable de cumplimiento del cliente, se comprueba la decepción del cliente externo con 89%, confirmando baja calidad de consideración institucional. Se infiere que el grado de conexión se representó de manera crítica e inmediata entre una administración inadecuada y la decepción del cliente.

Además, Vizcaíno (2017), en México. La motivación detrás de una revisión fue examinar el cumplimiento de los pacientes en la división de crisis en una clínica pública de emergencia en Jalisco, un examen cuantitativo, inconfundible, transversal y correlacional, que involucró al panorama general como método de surtido, con un ejemplo de 96 pacientes. Utilizó una encuesta a escala Likert. Los resultados demuestran que las pacientes mujeres vieron una mejor terapia y dirección de la asistencia por parte del personal clínico y de enfermería, encontraste con el sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno de noche adquirieron una impresión más destacada de la rapidez con la que se les trataba; la simplicidad de las estrategias de confirmación a la región de crisis fue absolutamente buena durante el turno de día y en cada uno de los pacientes se razona que los sistemas de liberación son simples prestando poca atención al turno de consideración.

Por otra parte, García (2017), Colombia. Realizó una revisión denominada cumplimiento del cliente sobre la naturaleza de la administración de hospitalización de las clínicas médicas de la ciudad de Villavicencio, Colombia. Examen inconfundible, teniendo un ejemplo de 256 pacientes de la administración de hospitalización de las clínicas de emergencia de Villavicencio Colombia. La

encuesta se utilizó como un dispositivo para recopilar información, según el modelo SERVQUAL. Dentro del aspecto de los resultados del límite de reacción, obtuvo la valoración más mínima en diferentes aspectos, los resultados se comparan con el tiempo de espera cuando se atiende a los pacientes, a pesar del poco entusiasmo que necesitan para ofrecer la asistencia de manera productiva.

A nivel nacional, Según Barrientos (2018), Lima. Hizo una revisión donde verificaría la indecencia de las variables del estudio. Dentro de la filosofía se realizó una revisión con una metodología cuantitativa, no exploratorio, nivel correlacional esclarecedor transversal. Esta población de exploración compuesta por 60 pacientes, el método utilizado fue el panorama general y el instrumento la encuesta, teniendo como resultado que existe una conexión positiva entre la calidad del cuidado y el cumplimiento del cliente asistencial, adicionalmente en el aspecto de confiabilidad, capacidad de respuesta, compasión, seguridad y sustancia.

Asimismo, Salgado (2020). Tuvo como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios según expectativas y percepciones sobre la atención recibida en el Centro de Salud de Lima-Norte 2020. Estudio cuantitativo, transversal no experimental, la población estuvo conformada por 40 clientes de establecimientos que se atendieron. Se aplicó la encuesta y como instrumento SERVQUAL constituidos por 44 items. Dentro de los resultados encontrados se evidencia según sus expectativas, no se encuentran satisfechos y según las percepciones de los usuarios la satisfacción se encuentra en proceso de mejora.

Por otro lado, Becerra, et al (2020) Ica- Perú. Esta investigación tuvo como objetivo describir la atención que recibió durante la pandemia. Revisión observacional, prospectivo y transversal. Tuvo como muestra 120 pacientes, se utilizó SERVQUAL del Ministerio de Salud, ajustado al modelo SERVQHOS. Se aplicó un examen medible de nivel diferenciado, teniendo como resultado durante la pandemia COVID-19 que el 61,7% de los clientes externos presentan decepción con las administraciones de bienestar y el 38,3% se encuentra medio satisfecho.

También contamos con estudios realizados a nivel local- región de Lambayeque permitiendo tener un precedente.

Según Adriánzen, (2020). En una revisión, el objetivo fue decretar la

conexión entre el grado de satisfacción del paciente y la naturaleza de la atención en la asistencia dental. Estudio cuantitativo, transversal y correlacional. se utilizó la encuesta SERVQHOS aplicada a 50 clientes externos, con los resultados de que los clientes del consultorio dental vieron un grado de baja calidad de atención, el 24% se decepcionó, las personas que vieron una naturaleza habitual de la consideración dental, el 24% no fueron ni cumplidos ni decepcionados, de igual manera las personas que vieron gran calidad se cumplieron en un 14%, presumiendo que existe una gran conexión entre la variable calidad y el cumplimiento del cliente externo

También; Postigo (2018), en una revisión, el objetivo la relación que existe entre calidad del servicio y el cumplimiento del cliente en la instalación pediátrica externa del Hospital Provincial Belén, un estudio exploratorio-esclarecedor, se utilizó el estudio SERVQUAL como un procedimiento de surtido de información Modificado establecido por el MINSA, se aplicó a 78 pacientes que acudieron a la atención, esta revisión tuvo como resultados que la mayoría de los clientes externos se encuentran satisfechos y contentos con la naturaleza de la atención brindada por el experto en bienestar en la conferencia a corto plazo del consultorio de pediatría del Hospital.

Este estudio está basado en diversas teorías referente a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, que a continuación se detallan.

Como muestra Donabedian (2009), esta se caracteriza por ser una experiencia deseada o esperada, así como la que le da al cliente el mayor límite y pleno florecimiento, luego de evaluar una concordancia entre los incrementos y retrocesos que acompañan a la técnica.

También es el grado de reflexión que se encuentra en los resultados, esperando que inferimos la posibilidad de la naturaleza de los beneficios clínicos, se percibe que es una consideración impresionante y más completa de crecimiento dado al cliente externo, que así mismo recomienda una ausencia de preocupación Post-evaluación por puntos de reflexión que generalmente terminan con resultados. En la actualidad, teniendo en cuenta que tenemos atención de primera línea, es esencial percibir las insuficiencias de salud de las personas como un parte significativo en el espacio del bienestar.

Por supuesto; Estrada (2007), describe “La calidad o aptitud en las afiliaciones no solo sugiere hacer un artículo, brindar asistencia y que estas sean a su precio, ya que actualmente la disposición alude a mejorar los artículos y las organizaciones y mejor.

De tal manera, siendo urgente, la idea de cuidado está en el punto de vista de la prosperidad, considerando la forma en que se aborda la presencia de las personas, y esta debe ser coordinada por alguna sustancia para un funcionamiento superior, ya que sería básico para el área de bienestar los pacientes están contentos con la ayuda y en poco tiempo van al área local de bienestar más cercana. Si bien se elige la idea del tipo de atención que la asistencia gubernamental brinda al cliente, ya que sobre todo funciona y permite que todos estén realmente enfocados en ese sentido, es más posible impartir en los diferentes niveles en los que se da ayuda.

Centrándose sólidamente en la idea de los ejecutivos que los socios clínicos tienen consideración justa, sugiere aún más la idea de los especialistas con quienes se enmarca la afiliación de pensamiento fundamental bienestar en el bienestar. Además, el fabricante se centra en la importancia de lograr todos los beneficios esperados del pensamiento clínico, brindando a los pacientes riesgos insignificantes y reflejando el clima sociocultural donde se brinda la atención; al mismo tiempo, la naturaleza de la búsqueda de estos beneficios más notables debe lograrse con el mínimo gasto".

Como lo indica Ruiz (2016), retrata “La idea de cuidado es muchas veces la ayuda que se brinda a la prosperidad de cualquier cliente, ya que se induce como un tema de trascendencia esencial a corresponder con las metodologías que todas las afiliaciones tienen, tanto públicos como privados. Por otra parte, la idea de la atención en todos los establecimientos clínicos es en consecuencia garantizar cada uno de los beneficios y la prosperidad, dando seguridad para resolver los problemas de cada persona.

El pensamiento es la regla para sorprender a los individuos para lograr la coherencia, las cosas se ofrecen con regularidad, pero no se adquieren fielmente a su forma, y para ello es fundamental actuar en algunos aspectos como sintonizar, ver y hablar, ya que, en tal caso, ese extraordinario se requiere reflexión, es vital

conocer los prerrequisitos y atributos de la ayuda que se propone al tipo de clientes a los que se destinan.” (Ruiz, 2016)

Por otra parte, a través de la Resolución Ministerial N° 727 - 2009/MINSA, destaca que la organización, por la idea de organismos generales de asistencia del gobierno, deriva un ajuste de prosperidad, pero además requiere que sea un avance curso. , mejora de los requisitos previos. , sospechas futuras para los clientes, que comprenderán que son cruciales para un sistema y, como tal, los ilustradores para avanzar en la ayuda del gobierno se acercan, al igual que intentan buscar significado en la relación, a través de planes de juego que forman la idea del pensamiento y por lo tanto, se crean como una libertad típica.

En cualquier caso, la naturaleza de la atención alude a dos grandes procedimientos, el primero se centra en la oferta (calibra las características innegables de las organizaciones dadas por los especialistas en asistencia gubernamental; y el segundo destaca el interés, sugiriendo así que implica la valoración de los clientes) hacia los distintos niveles de consideración.

De igual forma, la idea de cuidado es una ayuda que concierne abrumadoramente al pensamiento clínico y, por ende, un enorme nivel de trascendencia, avance y compromiso experto con el área del bienestar, hoy en día la calidad también insinúa cada uno de los puntos de corte puntos o prácticas de cosa asombrosa o ayuda asombrosa, que son fundamentales para atender las necesidades del cliente. (RM N° 727 - 2009/MINSA).

Así, según Ruiz (2016), se caracteriza por el punto de vista del cliente, no obstante, debe ser imparcial, cuantificable para la relación de proveedores de beneficios clínicos. La idea de cuidado tiene su propia apreciación teórica que hacen los clientes de dichos organismos asistenciales gubernamentales, sobre la solicitud de cualidades de algo básicamente lo mismo que satisfaga y satisfaga las necesidades o supuestos fundamentales creados a partir de la experiencia solitaria de cada uno de ellos los clientes.

Básicamente, como lo muestra el MINSA (2011), la Calidad de Atención: se representa como un conjunto de acciones que realizan los establecimientos gubernamentales de ayuda y asociaciones de normas clínicas en el patrón de

pensamiento, desde una perspectiva específica y humana, para lograr los mejores impactos de los dos proveedores y clientes, en cuanto a asistencia gubernamental, sensibilidad, límite e incertidumbre del cliente.

Se prueban varios tipos de valor significativo; Calidad deseada: comprende que los clientes se sientan bien con el servicio comprado, más esperando que se consideren créditos específicos, depende de si están satisfechos o no. Calidad consistente: en esto hay atributos, así como peculiaridades de clientes que demandan calidez. Es decir, el supuesto de que es accesible, y en consecuencia depende de un número de presunciones más destacado de lo previsto. La cualidad que cumple: a pesar de que es sustancial, hay atribuciones que los clientes no muestran, hay que ver que, por regla general, aparecerán de forma abrupta. La calidad que cumple el cliente se siente realizado y por lo tanto supera sus sospechas. (Blanco, 2015)

Como plantea Watson (2013), “comprender al paciente es la forma de razonar sorprendente y es vital para conocerlo. Encontrar al paciente para proponer su idea personalmente, como familiar y como característica de una población global del individuo que no se puede mover, forma el reconocimiento de que, efectivamente, tiene requerimientos medios. La regla esencial de enfermería dice: "pensar en la separación del paciente", por lo que la figura clínica de los tutores debe acoger al paciente y al familiar, llamar al paciente y contrastarlo con su nombre, acercarse con deferencia y pensamiento, tratar extremadamente coordinado.

Además, en las hipótesis identificadas con el cliente "La realización implica una reacción de los sentimientos, posteriormente, es una estrategia de evaluación intelectual mediante la cual las percepciones o convicciones del comprador generalmente conjeturan el artículo o artículo ideal, las actividades o condiciones observadas a partir de sus propias cualidades, que se puede manejar como una especie de medida para pensar, al mismo tiempo que los clientes separan entre supuestos y deseos". (Koontz y Weihrich, 2013)

"No obstante, el modelo epistemológico utiliza una norma para pensar y es considerado como un arreglo en la solicitud superior de las cualidades; mucho más cuando se identifican típicamente con los deseos o necesidades esenciales de los

clientes reales; obviamente, este modelo recuerda la forma por la cual los clientes adquieren un determinado artículo o administración que reacciona a sus requerimientos o a diferentes antojos, posteriormente se reparten diversas calidades del artículo. (Jesús, 2017).

Significado de la satisfacción del usuario "La satisfacción implica un componente conectado a perspectivas que influyen directamente en los clientes externos, pero además en los trabajadores del bienestar. Ávila (2017), La satisfacción es un estado abstracto debido a lo que un individuo siente por la ayuda que brinda, la naturaleza de la atención y los datos suficientes que brindan cuando acuden a una fundación para dar administraciones de atención médica.

Como indica Donabedian (2009). La satisfacción del paciente es uno de los efectos humanísticos, considerado como el último aval de la calidad de la atención y muestra la capacidad del proveedor para abordar los problemas de los pacientes, los clientes. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos seguirán utilizando las administraciones de bienestar, se mantendrán al día con las conexiones explícitas con los proveedores, se ajustarán a los sistemas mentales y ayudarán a organizar los datos fundamentales para los especialistas en bienestar.

Por otra parte, Cabral (2017), afirma: "El cumplimiento comprende el cumplimiento de los supuestos del cliente. Sin embargo, se ve en el largo plazo, tanto en su incentivo como en el examen de diversas perspectivas. El cumplimiento es la valoración personalizada o aparente por parte del cliente" cliente externo, en lo que respecta a la utilización de una ayuda o elemento esquivo La lealtad del consumidor se ve por esos atributos particulares del componente esquivo, además se da en el cumplimiento de reacciones entusiastas.

Los supuestos. "Son aquellos resultados que el cliente necesita adquirir, igualmente son los supuestos para los clientes que se producen por diversas circunstancias o condiciones, es decir, arreglos presentados por contendientes similares. En todo caso, cuando se dice que los supuestos son si son demasiado bajos, en general, a menudo serán deficientes para los clientes; sin embargo, cuando son altos, los clientes similares se desilusionan después de la empresa o adquisición del artículo (Thompson, 2005, pág. 13).

Además, las expectativas que generalmente se dan de manera consistente dentro de una asociación, las mismas suposiciones que son producidas por las habilidades, suposiciones que armonizan con lo que el cliente espera y está interesado en comprar la asistencia, por lo tanto, estas suposiciones involucran un gran grupo de expectativas para lograr algo querido, lo que implica que la propuesta de la organización debe cumplir con los lineamientos de la oposición en cualquier caso, cuando la correspondencia es vital y la necesidad de dar a conocer (Thompson, 2005).

Asimismo, cumplimiento del cliente externo: Grado de consistencia por parte de la asociación de bienestar, en cuanto a los supuestos e impresión del cliente comparable a las administraciones que ofrece. (Minsa 2011).

La satisfacción del cliente alude al tipo de cuidado recibido en el lugar de bienestar al que acudió para brindarle un apoyo, de modo que cada persona que acuda decida si la consideración fue, encantadora y agradable, dada la consideración que recibió. Los clientes que están realmente comprometidos y los pacientes transitorios son los menos preparados para responder al pensamiento, y los clientes internos pueden dar más información sobre la consideración que reciben. Es fundamental conocer el nivel de consistencia y percibir con qué cantidad y calidad se transmite la información a los pacientes, ya que como cuestión de primera trascendencia se debe percibir que consistencia es el término, que resulta atractivo considerando que muchas enfermeras y expertos clínicos necesitan más tolerancia con los pacientes, ya que el cuadro que da todo experto, y el cuadro de la clínica de urgencias donde laboran, es infame, ya que se está haciendo un nivel de cumplimiento, tanto en la consideración brindada como en la escolarización que ha adquirido anteriormente. (Thompson, 2005)

Dentro de las dimensiones de la variable cumplimiento de clientes; Donabedian recomienda tres aspectos: las idiosincrasias especializadas del cuidado, las singulares asociaciones que se establecen sobre el clima del mayorista y paciente, y el clima o clima de consideración clínica. La asistencia gubernamental del cliente externo se estableció utilizando el modelo de evaluación de la calidad de la ayuda de calidad del servicio (SERVQUAL). Que proyecta plantear la naturaleza de la administración que presenta un establecimiento. Para ello, utiliza una

estructura que es responsable de decidir la actitud de ayuda a través de cinco puntos de vista: confiabilidad, amplitud de metas, seguridad, calidez y partes reales.

El asistente de Calidad del Servicio de SERVQUAL verifica las suposiciones del cliente sobre un establecimiento que brinda ayuda con los cinco puntos de vista mencionados anteriormente, destacando esa disposición a partir de una valoración de lo que el cliente reconoce como cuidado en esos ángulos.

SERVQUAL estima cinco puntos de vista alusivos a estos estándares de valoración que intervienen los clientes para evaluar la accesibilidad de la ayuda. Fiabilidad: destreza para ejecutar la ayuda de forma precisa y fiable; Capacidad de respuesta: aptitud y seguridad para ayudar a esos pacientes y brindarles una ayuda productiva y confusa. Seguridad: Los trabajadores demuestran poder y ayuda y su capacidad para generar bondad y confianza. Empatía: asistencia personal, para que la empresa beneficie a sus clientes. Componentes críticos: La forma de un marco básico claro, equipo, personal y piezas de datos.

Por último, los clientes externos, también llamados pacientes, son sin duda personas que son tratadas ante cualquier asociación, sin embargo, en el presente caso estamos hablando de clientes que directamente se relacionan con el bienestar cercano, muy parecido a la forma en que son tratados en condiciones en las que deben ser mantenidos por profesionales capacitados clínicamente hábiles o figuras paternas. De igual forma, es que los clientes, qué tipo de atención y la idea de los componentes que reciben (recetas, etc.) (Rojas, 2000, pág.32)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

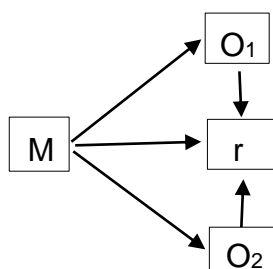
Tipo de investigación: básica, se denomina una investigación pura o dogmática. A través de la investigación básica, contribuirá a avances significativos en el conocimiento, que es muy necesario para contribuir a los beneficios externos para la salud de sus usuarios. (Hernández et al. 2014).

Enfoque cuantitativo: Se basa en un esquema lógico y deductivo que busca formular preguntas e hipótesis de investigación para su posterior comprobación. (Hernández, et al, 2014).

Diseño de investigación: No experimental, porque no habrá manipulación de variables, solo recolección de datos de dos variables de investigación. Según Hernández, las encuestas no experimentales son aquellas en las que las variables no sufrirán ningún cambio. Solo mide y observa el efecto de una variable sobre otra. Según Hernández, relacionan las variables de acuerdo para un grupo o población.

De corte transversal debido a las variables de estudio se midieron en un determinado periodo de tiempo y correlacional porque determinará la relación entre dos variables. Según Hernández asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

Representación del diseño correlacional: Dónde: M= Muestra, O1= Variable independiente O2= Variable dependiente, r= relación entre las variables



Nota. Diseño de investigación correlacional

3.2. Variables y operacionalización:

La variable independiente: calidad de la atención.

Definición conceptual: Según MINSA (2011). Se caracteriza por un conjunto de acciones que realizan los establecimientos asistenciales y agencias de apoyo

clínico durante el ciclo de revisión, para tener un efecto óptimo en ambos proveedores y clientes, en términos de seguridad, idoneidad, productividad y cumplimiento del cliente.

Definición operacional: Esta variable se midió conforme sus dimensiones e indicadores.

Variable dependiente: satisfacción del usuario externo

Definición conceptual: Grado de consistencia de la asociación de bienestar, sobre los supuestos y discernimientos del cliente según las administraciones que ofrece. (Minsa 2011).

Definición operacional: cumplimiento externo del cliente: Se valorará a través de un estudio (SERVQUAL), siendo un instrumento de valoración adecuado en las distintas fases del proceso asistencial y que dará datos.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población: Estuvo conformada por todos los elementos (individuos y/ o objetos) que cumplen ciertos estándares para ser incluidos en un estudio. (Grove & Burns, 2005). La población en este estudio estará conformada 1200 usuarios externos que acuden a consultorio durante este proceso de investigación, según el registro de atención diario de consulta externa de diferentes servicios dentro de ellos consultorio de medicina, enfermería, obstetricia, odontología y psicología del centro de salud Jayanca.

El Centro de Salud Jayanca, es un centro de salud MINSA Nivel I, Clasel-3 que forma parte de las redes Lambayeque y Microred Jayanca, con horario de atención las 24 horas, e incluye clínicas para pacientes ambulatorios y proveedores de farmacia. En cuanto a los rasgos básicos de esta población, encontramos que tienen condiciones socioeconómicas bajas y medias, especialmente de 18 a 85 años que acuden a atención médica ambulatoria.

Muestra; El tamaño de la muestra para la consulta externa se determina utilizando la receta para calcular tasas para dilucidar la investigación, tolerando un error estándar de hasta el 10% (0.1) para las oficinas de bienestar de clase I, el 5% (0.05) 2 para oficinas de clasificación II y III con un nivel de certeza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando el nivel de cumplimiento no se conoce en

exámenes anteriores. Se utilizó una fórmula para hallar la muestra. El presente estudio tuvo una muestra de 89 usuarios externos.

Muestreo; En cuanto a las pruebas utilizadas, será para mayor comodidad que se trate de una especie de examen no probabilístico, que se caracteriza por la determinación que se hace por los atributos de la exploración y los objetivos del especialista. (Hernández, et al 2014). Dentro de las medidas de consideración: tenemos clientes externos a la vista: ambos sexos: (masculino y femenino), mayores de 18 años que acuden a cuidados de corta duración en administraciones de enfermería, medicación, obstetricia, odontología e investigación cerebral y además a los familiares o compañero del cliente externo que acude a las administraciones mencionadas y, por último, de los pacientes que desean interesarse por la revisión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La herramienta utilizada en la investigación es el cuestionario para seleccionarla herramienta de recolección de datos, y antes se debe implementar el funcionamiento de las variables y esto se relaciona con el título, planteamiento del problema, objetivos y supuestos (todos en fila) y esto se relaciona al tipo y diseño del estudio, ya que la técnica que se utiliza actualmente en este estudio es el relevamiento y la evaluación para determinar su efectividad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por tanto, se utilizó el cuestionario como herramienta para medir las variables: calidad y satisfacción, se utilizó la encuesta de SERQVUAL validada por el MINSA NT 527 e incluyó 22 periodos de expectativa y 22 percepciones. Medida objetiva en esta investigación. Se aplicaron niveles de confianza según Hernández et al. (2010). La puntuación Alpha de Cronbach es superior a 0,8, lo que da un valor de 0,924, lo que indica que la herramienta es confiable.

3.5. Procedimientos

Esta encuesta consta de tres etapas: primero, para la recopilación de información general, la investigación, los artículos, los documentos, las publicaciones oficiales, los informes estadísticos, la investigación en Internet de publicaciones electrónicas, visitar las organizaciones de la biblioteca relacionadas con el tema. El segundo pasó, incluida la selección de la información de los

artículos, en los que contribuye al estudio y luego, según la aprobación del Proyecto Tesis, el Gerente de Red de Lambayeque permite este estudio, junto con los principales cuidadores. Después de eso, recolectando encuestas, después del consentimiento del usuario externo. De esta manera, la interpretación de los datos recolectados, se ha realizado a través de un programa SSPS. Herramientas de recopilación de datos que miden dos variables de calidad y satisfacción del usuario: la encuesta fue confirmada por una evaluación estricta de 3 jueces expertos, incluidos expertos con temas temáticos sobre áreas de gestión de la salud médica, que medirán los artículos, con los criterios determinados en el estudio son: relevancia, Relevancia y relevancia, las pruebas binomiales se aplican entonces qué valor de 1 se ha asignado si el juez acepta y 0 si no. Finalmente, se obtuvo en consecuencia que los factores fueron evaluados por expertos como válidos porque alcanzarían <0.05 .

3.6 Método de análisis de datos.

Para digitalizar las encuestas se utilizó Excel versión 2021, que recuperó la base de datos de las consultas externas del Centro de Salud Jayanca. Luego de importar la base de datos, se realizó un control de calidad de la versión Excel 2021 de la herramienta informática, según el servicio y la categoría. Después de la base de datos, el software SPPSS utiliza bioestadísticas descriptivas, según tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se basa en tres principios básicos identificados por Belmont (2003), a saber, el principio de independencia, porque cada persona es libre de decidir si participa o no en la investigación y está sujeta a su propia discreción y aprobación previa. El principio de beneficio tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos. El principio de no maleficencia, este estudio no amenaza su seguridad para los usuarios externos e internos. En última instancia, la justicia tiene como objetivo brindar atención médica de alta calidad basada en principios éticos y éticos a todos los pacientes que requieren atención.

IV. RESULTADOS

En el contexto de la investigación se presentan el análisis de los resultados de las variables de estudio como calidad de atención y satisfacción del usuario en los consultorios externos del centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19, según los objetivos planteados.

Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo

Tabla 1

Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo

Satisfacción del usuario externo			
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,823 N 89

Nota. En la tabla: Se ve que la variable naturaleza del cuidado tiene una relación positiva y alta de 0,823 con un nivel de importancia bilateral de Spearman de 0,000 con el cumplimiento del cliente externo, por lo que se descarta la especulación inválida y se reconoce la teoría, la calidad del cuidado está directa y fundamentalmente conectada con la realización del cliente externo en el enfoque de bienestar de Jayanca en la pandemia del Coronavirus.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de calidad de atención en los consultorios externos del centro de salud Jayanca durante la pandemia covid19

Tabla 2

Nivel de calidad de atención en los consultorios externos

	Calidad de atención	
	n	%
Malo	19	21,3
Regular	37	41,6
Bueno	33	37,1
Total	89	100,0

Nota. La tabla muestra el grado de atención en los establecimientos de corto plazo del foco de bienestar de Jayanca, el 21.3% de los clientes manifiestan que la atención que recibieron fue deficiente; El 41,6 % de los clientes demuestra que la naturaleza de la atención que recibió fue normal y el 37,1 % fue excelente.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios externos

Satisfacción de los usuarios		
	n	%
Insatisfecho	21	23,6
Medianamente Satisfecho	42	47,2
Insatisfecho	26	29,2
Total	89	100,0

Nota. En la tabla se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Jayanca, 47,2% de los usuarios se mostró medianamente satisfecho, 29,2% de los usuarios se mostró insatisfecho y solo el 23,6% de los usuarios se mostró insatisfecho.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19

Tabla 4

Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo.

		Satisfacción del usuario externo	
Rho	de	Fiabilidad	Coeficiente de
	Spearman		correlación
			Sig. (bilateral)
			N

Nota. En la tabla se muestra que la dimensión fiabilidad de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,796 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19

Tabla 5

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo

		Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	808
		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

Nota. En la tabla se muestra que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,808 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19

Tabla 6

Relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo

		Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	,796
		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

Nota. En la tabla se muestra que la dimensión seguridad de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,796 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión seguridad se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.

Objetivo específico 6: Identificar la relación existe entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo en el consultorio externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19

Tabla 7

Relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo

		Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,798
		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

Nota. En la tabla anterior se muestra que la dimensión empatía de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,798 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión empatía se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.

Objetivo específico 7; Identificar la relación existe entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca durante la pandemia covid-19.

Tabla 8

Relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo

			Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	de	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,802
			Sig. (bilateral)	,000
			N	89

Nota. En la tabla anterior se muestra que la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,802 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción del usuario externo, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión elementos tangibles se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede deducir que existe una relación significativa entre las variables: atención de calidad y satisfacción del usuario; Debido a que el coeficiente de correlación del Shearman Rho 0.823 ha obtenido, lo que muestra que el buen nivel de satisfacción del usuario es un buen nivel de servicio en el servicio. Estos resultados contrastan con otras encuestas realizadas entre ellos, tiene Chávez (2016), ha realizado investigaciones para evaluar la calidad de la atención en el departamento dental de la universidad de San Martín de Porres. Teniendo como resultados la calidad del servicio dental de la Universidad extremadamente bueno. Las clínicas dentales cumplen con las normas se han establecido, como la infraestructura y el equipo del primer nivel de atención, en diferentes entornos.

Por otro lado, Jesús (2017), sostiene que la relación directa se encuentra entre el nivel de asociación moderada 0.406. Las indicaciones están asociadas con la información del marco de teoría asistido por Barrios (2018), para determinar la atención de calidad, como un enfoque en los usuarios en función del conocimiento actual de la salud y los principios morales existentes para satisfacer sus necesidades y esperar su salud.

De igual forma, la variable cumplimiento del cliente se percibe como aquellos resultados significativos que se le otorgan al cliente, para tener una ayuda de calidad digna. El cumplimiento del cliente impacta en su conducta donde necesita ofrecer un apoyo digno. Según Rojas (2017), es la forma en que el paciente prescribe a sus amigos tomar o no las administraciones a otras personas

Con respecto al primer objetivo específico; señala que, 41.6% de ellos que recibió fue frecuente y el 37.1% de los usuarios enfatizaron que la calidad de la atención que recibió fue buena. Sánchez (2017), en el estudio de la atención y la satisfacción del usuario, la provisión Iquitos Hospital del Hospital "Cesar Garayar García", producido en 2016, es un buen desempeño en la implementación en 2016, los resultados del aumento son un usuario. Satisfacción Un porcentaje de "menos satisfecho" con el 99%, comparación con "Muy satisfecho" y "satisfecho" con 0%. Por otro lado, en este estudio, el mayor índice de usuarios externos dijo que la calidad de la atención es "Muy buena" (47.3%) y "Bien" (43.0%), escuchará que las

traducciones de copias son proporcionadas por el caso de acuerdo con las necesidades del usuario; Lo contrario se ha enfatizado en el trabajo de Fairhead (2017), lo que decide el nivel de calidad del servicio es "frecuente". Para evaluar la calidad de los servicios Readher (2017), se utiliza como una herramienta de preguntas, que evalúa el mismo tamaño de la calidad de la atención evaluada en este estudio: confiabilidad, reunión, simpatía, seguridad y elementos tangibles. Sánchez (2016), evaluó el cuidado predominante de "bueno" con 57.1%, en "Bad" con 0%.

En el segundo objetivo específico; No está satisfecho; El 47.2% de los usuarios son moderados y el 29,2% de los usuarios no están satisfechos. Con respecto a los resultados de la evaluación de la satisfacción, la proporción de usuarios externos es más alta de lo que la entrevista fue "satisfecha" (46.2%) y "muy satisfecho" (36.6%) con atención, según el porcentaje del usuario infeliz". (16.1 %); Esto puede indicar que las expectativas del usuario externo se realizan o sus expectativas no son muy altas. En otra dirección, teniendo en cuenta que la evaluación de la satisfacción de este trabajo se ha realizado con un enfoque emocional y si tenemos en cuenta.

Desde otro encabezamiento, teniendo en cuenta que la evaluación del cumplimiento en este estudio se hizo con un enfoque lleno de sentimiento, y asumiendo que consideramos la idea compleja de efectos, se podría decir que los sentimientos experimentados por los clientes externos con la asistencia se eran principalmente buenos. Se considera que se debe dar una importancia más destacada a los procesos llenos de sentimientos en la evaluación de la satisfacción del cliente, lo que también ha sido mejorado por Andreu (2019), quien expresó que los sentimientos impactan en la seguridad de la satisfacción.

Como lo indica Readhead (2017), por ejemplo, muestra varios resultados en su examen realizado en el Centro de Salud Miguel Grau de Chacabuco en 2013. Este creador utilizó como instrumento el Cuestionario de Satisfacción de Usuarios Ambulatorios (SUCE) para evaluar el cumplimiento obtenido), Distinguiendo que el grado de cumplimiento del cliente fue "ordinario".

En esta línea, Infantes (2017), llama la atención sobre que la plenitud se caracteriza como la sensación abstracta de respaldo a la consideración recibida por parte del experto, en esta interacción el paciente puede ver el significado del cuidado

en su vida, plenitud como la valoración realizada por el paciente con respecto a la consideración que obtiene del experto en bienestar, está delimitado por su discernimiento emocional, tanto mental como entusiasta.

Al igual que el propio compromiso, el cumplimiento depende de la naturaleza de la atención, pero también de la satisfacción de las suposiciones del cliente. El paciente se siente realizado cuando las administraciones cumplen o superan sus supuestos. Para este examen, la realización del individuo será percibida como la acción que hace que el paciente se sienta feliz en cuanto a la atención de enfermería y que los supuestos que tenía en cuanto a la meta de la condición médica se han cumplido.

En el tercer objetivo específico, el nivel de significancia bilateral de Spearman de 0.000 para la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo tiene una relación positiva alta de 0.796. Estos resultados contrastan con García (2017) al afirmar que la dimensión confiabilidad fue la que recibió la calificación promedio más baja (3.85), lo que implica que se deben implementar procesos para brindar los servicios de una manera más precisa y cuidadosa, teniendo en cuenta el cumplimiento total servicio regular y atención rápida.

Asimismo, en cuarto objetivo específico; se muestra que la dimensión capacidad de respuesta un nivel de significación de Spearman bilateral de 0,000 para la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo tiene una relación positiva de 0,808. Estos resultados se compararon con los de Quispe (2018) y se encontró que la segunda dimensión con el puntaje promedio más bajo fue la capacidad de respuesta (3,86), hallazgo consistente con los determinantes de calidad mencionados en el estudio de Pedraza et al (2017). Un servicio de salud mexicano de 2014 encontró que la dimensión de capacidad de respuesta era la menos valorada por los usuarios. Esto podría atribuirse al tiempo que los usuarios externos esperaron por su atención. Se puede observar que el reconocimiento de los usuarios de la dimensión de la calidad varía según las encuestas, ya que las expectativas y las necesidades cambian constantemente, al igual que la calidad de los servicios prestados.

En el análisis del quinto objetivo específico, se muestra que la dimensión seguridad de la calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,796 con un

nivel de significancia reciproca de spearman de 0,000 Satisfacción con los usuarios externos. Con base en su investigación en los Servicios de Trauma de Hugo Pesce Pecetto, el presente trabajo prolongará la relación estadísticamente significativa y directa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, lo cual es consistente con Quispe (2018) y 2015 en Andahuaylas En los hospitales nacionales, estadísticamente Se estableció una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Hallazgos similares obtuvo Readhead (2017), quien concluyó que existía una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud “Miguel Grau” de Chakracayo en el año 2013.

Pinheiro (2018), también se mueve hacia estos resultados, observando que la naturaleza del cuidado está totalmente relacionada con la visión de cumplimiento que tiene el cliente de la Estrategia de Salud de la Familia en la región de Ibicuí de Bahía en Brasil, en el año 2014. Sánchez (2018), a pesar de lo que cabría esperar, mostró que no existe una conexión genuinamente crítica entre la naturaleza del cuidado y el nivel de cumplimiento, lo que va en contra de un sinfín de modelos hipotéticos que demuestran que la conexión entre los factores antes mencionados. Al evaluar la conexión entre la realización del cliente externo y cada uno de los componentes de la naturaleza del cuidado, se comprueba adicionalmente una relación crítica y directa. Estos resultados fueron similares a los encontrados por Quispe (2018), Readhead (2017) y Pinheiro (2017) en sus exámenes separados y son confiables con lo creado en el sistema hipotético.

Los resultados obtenidos no deben tomarse de manera inflexible, ya que las necesidades y los supuestos de los clientes están en constante evolución. En este sentido, las evaluaciones de la satisfacción del cliente externo y la naturaleza de la atención deben considerarse ciclos poderosos y, en consecuencia, deben realizarse evaluaciones consistentes para reconocer rápidamente aquellos factores que pueden generar resultados positivos o negativos en la atención satisfacción del cliente y naturaleza de la atención.

En la sexta investigación de la meta particular, se muestra que el aspecto

simpatía de la naturaleza del cuidado tiene una relación positiva y alta de 0,798 con un nivel de importancia de dos caras de Spearman de 0,000 con el cumplimiento del cliente externo. Estos resultados se apartan de García (2017), en su postulado denominado “insight y supuestos para la naturaleza del cuidado de las administraciones de bienestar de los clientes de la comunidad de bienestar. En los aspectos de Seguridad, por ejemplo, el aspecto de Empatía, un nivel más significativo de cumplimiento se presentó más que otros aspectos (51,8% en los dos casos), ya que todos los componentes que contienen estos aspectos se encuentran actualmente en mejora. La consideración excepcional por su seguridad en el lugar de trabajo tiene un grupo más modesto de clientes decepcionados.

Por otra parte, Briones (2018), en su revisión sobre el cumplimiento, mostró resultados donde los asistentes médicos comunicaban que sintonizar, contactar, conversar y brindar atención personalizada eran manifestaciones esenciales y significativas para que los pacientes de la enfermedad se sintieran realmente enfocados y por lo tanto felices con el cuidado experto de enfermería. Para las administraciones de bienestar, el paciente es el punto focal de las administraciones de bienestar y la satisfacción es vista como el signo fundamental de la naturaleza de la atención recibida. El cumplimiento es la consecuencia de la asunción del paciente y la naturaleza del cuidado.

En la última investigación explícita objetiva; Se muestra que el aspecto componentes sustanciales de la naturaleza del cuidado tiene una relación positiva y alta de 0,802 con un grado de significado respectivo de Spearman de 0,000 con el cumplimiento del cliente externo. Estos resultados concuerdan con Bardales; Díaz y Villamarin (2019), expresan que las conexiones entre el paciente especialista y el paciente nutrido se han percibido como componentes centrales para evaluar uno de los productos finales de la consideración clínica. La especialidad de la atención, como se ha llamado habitualmente a esta característica elaborada por los asistentes médicos y los médicos, fue un componente importante en la terapia del paciente para lograr un resultado positivo. En este sentido, se ha expresado una y otra vez que no sólo son pertinentes partes del fundamento fisiopatológico grave, sino que además son significativas las condiciones de atención, tratamiento y correspondencia entre el grupo de bienestar y los pacientes, así como las asociaciones con sus familiares

elementos críticos en la tarea que cada trabajador del bienestar cumple. No debemos dejar de recordar que uno de los agravios fundamentales de los pacientes dentro del área de bienestar de nuestro país.

Díaz y Osada (2016), subrayaron que el cumplimiento y el tiempo de apego son elementos significativos para los asistentes, pacientes, médicos y pacientes, por ejemplo, el tiempo de cooperación y el tiempo paciente, el esfuerzo coordinado en el que el experto toma el resultado y el especialista ejercita, además, más atención, la cantidad de consultas planteadas y cuestionadores no clínicos durante la conexión. Cabe señalar que cuando se les pregunta a los proveedores de atención esencial (especialistas y cuidadores médicos) qué consideran mejorar para la satisfacción del paciente, la mayor parte (más del 70 %) está contenta con la forma en que trabajan y entienden que el tiempo de asociación es una variable importante en la decisión del paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva y alta de 0,823 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 entre las dos variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca en pandemia covid-19.
2. Se evidencia un nivel regular de calidad de atención en los consultorios externos del centro de salud Jayanca, con un porcentaje de 41.2 % durante la pandemia covid-19.
3. En cuanto a la variable satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud Jayanca son medianamente satisfechos los pacientes con un porcentaje de 47.2% durante la pandemia covid-19.
4. Determina que las dimensiones que más prevalece es capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía con una relación positiva alta, estas dimensiones son las relevantes las cuales están establecidas pero falta por mejorar en algunos aspectos, como mostrar una buena actitud hacia el paciente, tener un ambiente estable y que se maneje un cuidado de protocolos de bioseguridad tanto para el paciente y el personal; por lo tanto también se debe mejorar en la disposición que el personal puede tener con la atención y cuidado del paciente.
5. Manifiesta que en las dimensiones fiabilidad y seguridad, tienen una relación positiva alta con la satisfacción, pero asimismo como las dimensiones anteriores, se tiene que mejorar ya que el personal de salud debe tener conocimientos de cómo brindar un buen servicio de calidad y que el usuario paciente se sienta seguro y brinde su confianza para su atención.

VII. RECOMENDACIONES

Habiendo dado a conocer los resultados de dicho trabajo de investigación se recomienda:

1. Al Gerente del centro de salud Jayanca que el tiempo total percibido se mostró como uno de los determinantes más importantes de la satisfacción, por lo que las acciones para mejorar la satisfacción no sólo deben ir encaminadas a mejorar el tiempo real (como indicador de calidad de la asistencia sanitaria), sino las percepciones que el paciente tiene.
2. Al personal de salud realizar nuevos estudios que tomen en cuenta el tiempo de espera como un factor que influyen en el bienestar del paciente que acude al establecimiento de salud.
3. Al Gerente del centro de salud Jayanca, realizar capacitaciones de actualización dirigida a las pacientes para el involucramiento en procesos de mejora continua de la calidad de atención de salud, considerando al usuario como un componente fundamental en este proceso.
4. Al Gerente del centro de salud Jayanca, a través de área de calidad realice una evaluación, capacitación permanente al personal de triaje y admisión de emergencia y aplicar encuestas a los usuarios sobre la atención.
5. Gerente del centro de salud realizar auditorías internas semanales para mejorar la atención hacia el usuario, brindando una atención de calidad y sobre todo humanizada hacia nuestros usuarios y así ellos mismos nos recomendaran y cambiaría nuestra imagen institucional.
6. Gerente de Red Lambayeque, a través del área de servicios de salud, realizar monitoreo, mejoramiento de los servicios de la salud como permanencia del personal y la capacitación constante luego monitorear para que se cumplan todas las metas estipuladas, así como lo menciona uno de los objetivos del milenio, mejorar la salud materna y teniendo una misión hacia el 2030.

REFERENCIAS

- Adrianzen, M. (2020). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud Monsefu, enero- marzo. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52738>
- Alcalde, P. (2019). Calidad: fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pyme (3° ed). *COPYRIGHT*.
- Almiray, A. (26 de noviembre de 2020). COVID-19 y el personal de enfermería. *Revista Conamed*, 25(1), s48-s54. Doi: 10.35366/97348
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med*. 2017; 78(2):154-160. Doi: <http://dx.doi.org/10.15381/>
- Arrascue, J.,y Segura, E. (2016). Quality management and its influence on client satisfaction in the northern fertility clinic "CLINIFER" Chiclayo. doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Asociación de Academias de la Lengua Española"2020. (s.f.). Diccionario de la lengua española. Edición tricentenario. . Doi: <https://dle.rae.es/calidad%20?m=form>
- Bajaña, Y. (2019). Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en instituciones de mediana complejidad, del ministerio de salud pública, Hospital Universitario de Guayaquil. Doi: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12236/1/T-UCSG-POS-MGSS-178.pdf>
- Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio. 1-113. Recuperado el 24 de setiembre de 2021

- Becerra, B., Pecho, L., y Gómez, L. (2020). Satisfaction of the external user of a primary care facility, during the Covid 19 pandemic. *Revista Médica PANACEA*, 9(3), 165-170. Doi: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en Establecimiento de Atención Primaria, durante la pandemia Covid 19. 9. Perú, Ica.
- Berry L; Parasuraman; Zeithaml (1999) Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. USA, the fre press.
- Cabezas, C. (2020). COVID-19 Pandemic: Storms and Challenges. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, Instituto Nacional de Salud*, 37(4), 603-604. Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2020.374.6866>
- Cabrejos, G. (s.f.). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Consultorio Externo de Pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016- abril 2017. doi:<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7589/B-C-1365%20POSTIGO%20CAZORLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, A., y Rosani, G. (2020). COVID-19: Review of the literature and its impact on the Peruvian health reality. *Revista de la facultad de Medicina*, 20(3), 447-477. Doi: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.2984>
- Curiso, W., Henríquez, M., y Espinoza, E. (2018). From ALMA-ATA to digital care: Towards a digitized primary health care in Peru. *Revista Perú Med Exp Salud Publica*, 278-283. Doi: <https://www.scielosp.org/article/rpmpesp/2018.v35n4/678-683/#>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud. Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.362.4449>
- Flores, M. (2020). Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempos de Covid, IPRESI-2, Los Delfines- San Juan Bautista-2020. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/181>

- Flores, M. y. (2020). Satisfacción de los usuarios en el consultorio externo en tiempo de Covid 19, IPRES I2, Los Delfines, San Juan Bautista-2020. Recuperado el 24 de setiembre de 2021
- García, L. (2017). Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta Colombia. Según el modelo de SERVQUAL. Doi: Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la
- Gil, J. (2016). Técnicas e instrumentos para la recogida de información. *UNED*.
- Gutiérrez, A., Pinares, M., Salazar, W., y Guerrero J. (2021). The economic impact that the COVID-19 pandemic is having in Peru. *Revista de Medicina Humana*, 248-250. Doi: 10.25176/RFMH.v21i1.3244
- Henao, D., Giraldo, A. y Yepes, C. (2017). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández, R., y Fernández, c. (2014). Metodología de investigación. *Sexta edición*
- Herrero, S. (2016). Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. doi:https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000200006
- Horovitz, J (1991) La calidad del servicio. McGraw-Hill. España.
- Horovitz J y Jurigus M (1994) La satisfacción total del cliente interno. Ediciones Folio
- Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- Ministerio de Salud. (2020). Plan de gestión de la calidad en salud. Dirección de control de cáncer. doi:<https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/05/RJ-153-2020.pdf>
- Isaza, A. (2018). Garantía de calidad en salud. Como organizar una empresa del sector salud (3°. Ed) pg. (E. d. (21-25), Ed.)
- Jara, B. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo

2017.
doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5793/Jara%20Fustamante%20Britaldo%20Aladino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lamadrid, L. (2019). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el hospital regional docente las mercedes mediante la encuesta de Servqual Modificada Chiclayo 2017.
doi:<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5767/B-C-TES-3527%20LAMADRID%20BENITEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maguiña, C., Gástelo, R. y Tequen, R. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid 19. *Revista Medica Herediana*, 31(2), 127.
Doi: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>
- Ministerio de Salud (MINSa). (1990). Ley n° 26842 – Ley general de salud. 1-27.
doi: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/leyn26842.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSa). (2021). "Norma Técnica de salud para la Adecuación de los Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención de salud frente a la Pandemia por Covid-19 en el Perú". 47-48.
Doi: <https://www.aspefam.org.pe/normas/covid19/218-RM-004-2021-MINSA.pdf>
- Ministerio de salud. (2009). Documento Técnico: política nacional de calidad en salud. RM N°727-2009/MINSA.
Doi: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Ministerio de salud. (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios Médico de Apoyo.- RMN°527-2011/MINSA. Doi:
<http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Ministerio de salud. MINSa. (2011). Norma técnica de salud N° 021-MINSA/DGSP V.03- Categorías de establecimiento de salud.
Doi:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272294/243402_RM546-2011-MINSA.pdf20190110-18386-cimfnp.pdf
- Moya, M. (2020). Factores asociados a la calidad de atención en consultorios

- externos durante la pandemia del covid-19. Centro de salud la libertad, 2020. 3-4.
doi:https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8600/Factores_MoyaLlacuachaqui%2c_Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Numpaqué, A. y Buelvas A. (2016). Modelos servqual y Derivados para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev. Fac. Med. 2016 Vol.64. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Olaza, A. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. doi:https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Organización Panamericana de la Salud, (OPS). . (2020). Covid-19: consideraciones para el fortalecimiento del primer nivel de atención en el manejo de la pandemia de covid-19. doi:<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/deed.es>).
- Oscoco, R. (2016). Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el centro de salud de Lliupapuquio del distrito de san Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac. doi:https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/261/Ruth_Oscoco_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otero, S. y Camargo, M. (2019). Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. 15-16. doi:<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4394/1/An%C3%A1lisis%20de%20los%20instrumentos%20utilizados%20para%20evaluar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20frente%20a%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>.
- Paripancca, E. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. doi:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- 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>
- Postigo, J. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 - Abril 2017. doi:<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7589/BC-1365%20POSTIGO%20CAZORLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado, A. (2020). Satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una Posta Medica Essalud en Ayacucho, 2020. doi:http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11168/1/2020_Prado%20Orsellana.pdf
- 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
- Salazar, C., & Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2). doi:<http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Salgado, B. (2020). Satisfacción de los Usuarios sobre la atención recibida en

consultorio externo de un centro de salud de Lima- Norte 2020. Recuperado el 24 de setiembre de 2021

- Santamaria, A., Santamaria, N., López, M., Velásquez, C, Cuevas, R, Herrera, J.,y Mendieta. (2018). Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad. *Rev. De Medicina e investigación UAEMex.* doi:[http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos, %20dimensiones%20y%20modelos.pdf](http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf)
- Suarez, L., Rodríguez., y Martínez, J, (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colon 2015-2016-. doi:<http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Vizcaino, A. V. (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un Hospital público de Jalisco. doi:<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Técnicas e Instrumento de recolección de datos
Calidad de atención	Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades en la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus dimensiones) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes (MINSA 2016).	La variable de calidad presenta 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Arrascue, J., y Segura, E., 2016)	1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Elementos tangibles	Prestación de servicios. Proceso de información. Generación de confianza. Capacidad de entender al paciente. Calidad y mantenimiento.	1-5 6-9 10-13 14-18 19-22	Escala de Likert Del 1 al 7 donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor	Técnica: encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL. Consta de dos partes: Primera parte: Expectativas Preguntas de la 01 a la 22 Segunda parte: Percepciones Preguntas de la 01 a la 22

Variabl e Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Técnicas e Instrumento de recolección de datos
Satisfacción del usuario externo	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece en salud. MINSA (2012).	Desde la perspectiva de las dimensiones de la calidad: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Minsa 2012)	1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Elementos tangibles	Prestación de servicios. Proceso de información. Generación de confianza. Capacidad de entender al paciente. Calidad y mantenimiento.	1-5 6-9 10-13 14-18 19-22	Escala de Likert Del 1 al 7 donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor	Técnica: encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL. Consta de dos partes: Primera parte: Expectativas Preguntas de la 01 a la 22 Segunda parte: Percepciones Preguntas de la 01 a la 22

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca, durante la Pandemia covid-19”

I.-Presentación

Buenos días señor(a), reciba cordial saludo a la vez le informo que estoy realizando un estudio de investigación centro de salud Jayanca- Red Lambayeque- MINSA denominado “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca, durante la Pandemia covid-19”, A fin de mejorar la atención brindada, por lo cual solicito su apoyo para el llenado de la encuesta; siendo de carácter anónimo y confidencial. El presente estudio Consta de 2 cuestionarios.

Agradezco su participación.

I.- PRIMER CUESTIONARIO SERQUAL PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

DATOS GENERALES	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) (1), Acompañante (2)
2. Edad del encuestado(años)	
3.Sexo	Masculino (1) Femenino (2)
4. Nivel de estudio	Analfabeto (1) Primaria (2) Secundaria (3) Superior técnico (4)Superior universitario (5)
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS (1), Es salud (2), Ninguno (3).
6.-Tipo de usuario	Nuevo (1), Continuador (2)
7. Consultorio donde fue atendido.	
8.- Profesional atención	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **GRADO** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel de atención). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que Usted sea atendido en el centro de salud Jayanca sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada y según protocolos de atención covid-19 al centro de salud Jayanca.							
3	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el centro de salud Jayanca.							
4	E Que el centro de salud Jayanca cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E Que la farmacia del centro de salud Jayanca cuente con los medicamentos que receta el médico.							
6	E Que la atención en el área de farmacia del centro de salud Jayanca sea rápida y cumpliendo protocolos de atención según covid-19.							
7	E Que la atención en el área de admisión y triaje del centro de salud sea rápida, eficiente y cumpla según protocolos de atención covid-19.							
8	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio del centro de salud sea corto y cumpla según protocolos de atención covid-19.							
9	E Que durante su atención en el consultorio del centro de salud Jayanca se respete su privacidad al paciente y cumpla según protocolos de atención covid-19							
10	E Qué el médico u otro profesional del centro de salud Jayanca le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
11	E Que el médico u otro profesional del centro de salud Jayanca que le atenderá le realice un examen completo, minucioso y según protocolos de atención covid-19.							
12	E Que el médico u otra profesional salud del centro de							

		salud Jayanca que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el médico u otra profesional salud del centro de salud Jayanca que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional del centro de salud Jayanca que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de farmacia del centro de salud Jayanca le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión y triaje del centro de salud Jayanca le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional del centro de salud Jayanca sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional del centro de salud le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del centro de salud Jayanca sean adecuados para orientar a los pacientes y se cumplan los protocolos de covid 19.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera del centro de salud Jayanca se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes y se cumplan los protocolos de covid 19.							
21	E	Que el centro de salud Jayanca cuente con bañoslimpios para los pacientes y se cumplan los protocolos de covid 19.							
22	E	Que los consultorios del centro de salud cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención del paciente y se cumplan los protocolos de covid 19.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel de atención). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido en el centro de salud Jayancasin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P ¿Su atención en el centro de salud Jayanca se realizó en orden y respetando el orden de llegada y se cumplan los protocolos de covid 19?							

3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud Jayanca y cumpliendo los protocolos de atención covid 19?								
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el centro de salud Jayanca contó con mecanismos para atenderlo?								
5	P	¿La farmacia del centro de salud Jayanca contó con los medicamentos que recetó el médico?								
6	P	¿La atención en el área de farmacia del centro de salud Jayanca fue rápida?								
7	P	¿La atención en el área de admisión y triaje del centro de salud Jayanca fue rápida y se cumplan los protocolos de covid 19?								
8	P	¿El tiempo, pero para ser atendido en el consultorio del centro de salud Jayanca fue corto?								
9	P	¿Cuándo usted presentó en el centro de salud Jayanca algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								
10	P	¿Durante su atención en el consultorio del centro de salud Jayanca se respetó su privacidad y se cumplan los protocolos de covid 19?								
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió en el centro de salud Jayanca le realizaron un examen completo y minucioso?								
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió en el centro de salud Jayanca, le brindó tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió en el centro de salud Jayanca le inspiró confianza?								
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió en el centro de salud Jayanca le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El personal de farmacia del centro de salud Jayanca le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	P	¿El personal de admisión y triaje del centro de salud Jayanca le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional del centro de salud Jayanca sobre su salud o resultado de su atención?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional del centro de salud Jayanca le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud Jayanca fueron adecuados para orientar a los								

		pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera del centro de salud Jayanca se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El centro de salud Jayanca contó con baños limpios para los pacientes y se cumplan los protocolos de covid 19?							
22	P	¿El consultorio del centro de salud Jayanca donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención y se cumplan los protocolos de covid 19?							

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

		Categoría		
		i	ii	iii
N	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren satisfechos	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0,05 o 0,1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
Z	Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1200}{0.1^2 (1200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 300}{0.01(1199) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1152.48}{11.99 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1152.48}{12.9504}$$

$$n = 88.99$$

$$n = 89$$

FICHA TÉCNICA CALIDAD DE ATENCIÓN

1. **Autora** : María Doris Alarcón Bautista
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Usuarios externos que acuden a la consulta externa del centro de salud Jayanca.

5. Consigna

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

- 6. Baremación** : Autora

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

Dónde:

α = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada

Ítem V_t = Varianza total

Luego para el instrumento se tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

FICHA TÉCNICA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. **Autora** : María Doris Alarcón Bautista
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Usuarios externos que acuden a la consulta externa del centro de salud Jayanca.

5. Consigna

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Baremación : Autora

7. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K \sum_{i=1}^K V_i}{K \sum_{i=1}^K V_i + V_t}$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada

Ítem V_t = Varianza total

Luego para el instrumento se tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	22

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres : CARMEN MARISOL RIOS REQUEJO

Fecha : 2 noviembre 2021

Título de la investigación: “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca, durante la Pandemia covid-19”,

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, Carmen Marisol Ríos Requejo, con documento de identidad N° 27712221, de profesión Enfermera con Grado de Magister, ejerciendo actualmente coordinadora del Área de alojamiento conjunto de neonatología del Hospital Docente Provincial de Belén.

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 en el centro de salud Jayanca, durante la Pandemia covid-19”, a efectos de su aplicación para el recojo de datos de las variables 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, 2 noviembre 202

 **MINISTERIO DE SALUD**

Lic. Carmen Marisol Ríos Requejo
G.E.P. 27900

DNI N° 27712221

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, SANCHEZ TANTALEAN KARLA JAHEL, con DNI 00251431, de profesión obstetra con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como responsable de Servicios de salud, en la Red Lambayeque Ministerio de salud- 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 en el centro de salud Jayanca, durante la Pandemia covid-19", a efectos de su aplicación a los usuarios 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, noviembre 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Karla Sánchez Tantaleán
SANCHEZ TANTALEAN KARLA JAHEL

DNI 00251431

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, MARLENE ANDREA FLORES TIPISMANA, con documento de identidad N° 17539209, de profesión Enfermera con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como responsable de servicios de salud, en la Red Lambayeque Ministerio de salud- 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 en el centro de salud Jayanca, durante la Pandemia covid-19", a efectos de su aplicación a LOS USUARIOS 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, noviembre 2021



DNI N° 17539209

Autorización de la aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD - LAMBAYEQUE

Firmado digitalmente por FANZO NIQUEN Zoila Veronica FIR 17528109
Unidad: RED DE SALUD - LAMBAYEQUE
Cargo: GERENTE DE RED SALUD LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 16/11/2021 - 14:13:51

Id seguridad: 5850438

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 16 noviembre 2021

OFICIO N° 001140-2021-GR.LAMB/GERESA/R.SAL.LAMB [4022207 - 0]

Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCÓM
JEFA DE LA UNIDAD DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - CHICLAYO

ASUNTO: AUTORIZO REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo de acuerdo a la carta enviada por usted, le informo que esta Red; esta presta a colaborar con los estudiantes de POSTGRADO de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo; por lo tanto, en mi calidad de Gerente de esta Institución AUTORIZO REALIZAR INVESTIGACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD JAYANCA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 a la Lic. Enf. MARÍA DORIS ALARCÓN BAUTISTA.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima

Atentamente,

Firmado digitalmente
ZOILA VERONICA FANZO NIQUEN
GERENTE DE RED SALUD LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 16/11/2021 - 14:13:51

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 26 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Jayanca, durante la Pandemia Covid-19. 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 será 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: Alarcón Bautista, María Doris

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, 2021

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Jayanca, durante la Pandemia Covid-19

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel alcance) / Diseño	Técnica instrumento
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción? Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención? ¿Cuál es el nivel de satisfacción? ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción? ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción? ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción? ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y satisfacción? 5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción. Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de calidad de atención. Determinar el nivel de satisfacción. Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción. Identificar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción. Identificar la relación entre la dimensión empatía y satisfacción. Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción.</p>	<p>H1: Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca</p> <p>Ho, No existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Jayanca</p>	<p>V.I.: Calidad de Atención</p> <p>V.D: Satisfacción del usuario externo</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Usuario externo del Centro de Salud Jayanca</p> <p>Está conformada por conformada 1200 usuarios externos</p> <p>MUESTRA: Dato para el cálculo de la muestra mediante una fórmula para poblaciones finitas que es de 89 pacientes.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Cuantitativo, correlacional Diseño de investigación.</p> <p>No experimental de corte transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario a pacientes (usuarios externos)</p> <p>Encuesta tipo LIKERT. Del 1 al 7 donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor</p>

condición de edad		sexo	Nivel estu di	tipo de segu	tipo de usu	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELLEMENTOS TANGIBLES	SUMA	
						¿Cómo le sentiría en el centro de salud si tuviera un problema de salud a largo plazo?	¿Qué tan rápido puede responder el personal de salud a su problema de salud?	¿Se siente seguro al visitar el centro de salud?	¿El personal de salud muestra empatía y comprensión por su situación?	¿El centro de salud tiene un ambiente limpio y agradable?	¿El personal de salud muestra respeto por su privacidad?	
						¿Cómo le sentiría en el centro de salud si tuviera un problema de salud a largo plazo?	¿Qué tan rápido puede responder el personal de salud a su problema de salud?	¿Se siente seguro al visitar el centro de salud?	¿El personal de salud muestra empatía y comprensión por su situación?	¿El centro de salud tiene un ambiente limpio y agradable?	¿El personal de salud muestra respeto por su privacidad?	
1	1	22	1	2	1	5	5	5	5	5	5	22
2	1	25	2	3	1	5	5	5	5	5	5	25
3	1	28	2	3	1	5	5	5	5	5	5	28
4	1	31	2	3	1	5	5	5	5	5	5	31
5	1	34	2	3	1	5	5	5	5	5	5	34
6	1	37	2	3	1	5	5	5	5	5	5	37
7	1	40	2	3	1	5	5	5	5	5	5	40
8	1	43	2	3	1	5	5	5	5	5	5	43
9	1	46	2	3	1	5	5	5	5	5	5	46
10	2	49	2	3	1	5	5	5	5	5	5	49
11	1	52	2	3	1	5	5	5	5	5	5	52
12	1	55	2	3	1	5	5	5	5	5	5	55
13	1	58	2	3	1	5	5	5	5	5	5	58
14	1	61	2	3	1	5	5	5	5	5	5	61
15	1	64	2	3	1	5	5	5	5	5	5	64
16	2	67	2	3	1	5	5	5	5	5	5	67
17	2	70	2	3	1	5	5	5	5	5	5	70
18	2	73	2	3	1	5	5	5	5	5	5	73
19	1	76	2	3	1	5	5	5	5	5	5	76
20	2	79	2	3	1	5	5	5	5	5	5	79
21	2	82	2	3	1	5	5	5	5	5	5	82
22	1	85	2	3	1	5	5	5	5	5	5	85
23	1	88	2	3	1	5	5	5	5	5	5	88
24	1	91	2	3	1	5	5	5	5	5	5	91
25	1	94	2	3	1	5	5	5	5	5	5	94
26	1	97	2	3	1	5	5	5	5	5	5	97
27	1	100	2	3	1	5	5	5	5	5	5	100
28	1	103	2	3	1	5	5	5	5	5	5	103
29	1	106	2	3	1	5	5	5	5	5	5	106
30	2	109	2	3	1	5	5	5	5	5	5	109
31	1	112	2	3	1	5	5	5	5	5	5	112
32	1	115	2	3	1	5	5	5	5	5	5	115
33	1	118	2	3	1	5	5	5	5	5	5	118
34	1	121	2	3	1	5	5	5	5	5	5	121
35	1	124	2	3	1	5	5	5	5	5	5	124
36	1	127	2	3	1	5	5	5	5	5	5	127
37	1	130	2	3	1	5	5	5	5	5	5	130
38	2	133	2	3	1	5	5	5	5	5	5	133
39	1	136	2	3	1	5	5	5	5	5	5	136
40	2	139	2	3	1	5	5	5	5	5	5	139
41	2	142	2	3	1	5	5	5	5	5	5	142
42	1	145	2	3	1	5	5	5	5	5	5	145
43	1	148	2	3	1	5	5	5	5	5	5	148
44	2	151	2	3	1	5	5	5	5	5	5	151
45	2	154	2	3	1	5	5	5	5	5	5	154
46	2	157	2	3	1	5	5	5	5	5	5	157
47	1	160	2	3	1	5	5	5	5	5	5	160
48	2	163	2	3	1	5	5	5	5	5	5	163
49	1	166	2	3	1	5	5	5	5	5	5	166
50	1	169	2	3	1	5	5	5	5	5	5	169
51	2	172	2	3	1	5	5	5	5	5	5	172
52	1	175	2	3	1	5	5	5	5	5	5	175
53	2	178	2	3	1	5	5	5	5	5	5	178
54	1	181	2	3	1	5	5	5	5	5	5	181
55	2	184	2	3	1	5	5	5	5	5	5	184
56	1	187	2	3	1	5	5	5	5	5	5	187
57	1	190	2	3	1	5	5	5	5	5	5	190
58	1	193	2	3	1	5	5	5	5	5	5	193
59	1	196	2	3	1	5	5	5	5	5	5	196
60	1	199	2	3	1	5	5	5	5	5	5	199
61	1	202	2	3	1	5	5	5	5	5	5	202
62	1	205	2	3	1	5	5	5	5	5	5	205
63	2	208	2	3	1	5	5	5	5	5	5	208
64	1	211	2	3	1	5	5	5	5	5	5	211
65	1	214	2	3	1	5	5	5	5	5	5	214
66	1	217	2	3	1	5	5	5	5	5	5	217
67	2	220	2	3	1	5	5	5	5	5	5	220
68	1	223	2	3	1	5	5	5	5	5	5	223
69	1	226	2	3	1	5	5	5	5	5	5	226
70	1	229	2	3	1	5	5	5	5	5	5	229
71	2	232	2	3	1	5	5	5	5	5	5	232
72	1	235	2	3	1	5	5	5	5	5	5	235
73	2	238	2	3	1	5	5	5	5	5	5	238
74	1	241	2	3	1	5	5	5	5	5	5	241
75	2	244	2	3	1	5	5	5	5	5	5	244
76	1	247	2	3	1	5	5	5	5	5	5	247
77	2	250	2	3	1	5	5	5	5	5	5	250
78	2	253	2	3	1	5	5	5	5	5	5	253
79	1	256	2	3	1	5	5	5	5	5	5	256
80	1	259	2	3	1	5	5	5	5	5	5	259
81	2	262	2	3	1	5	5	5	5	5	5	262
82	2	265	2	3	1	5	5	5	5	5	5	265
83	1	268	2	3	1	5	5	5	5	5	5	268
84	2	271	2	3	1	5	5	5	5	5	5	271
85	1	274	2	3	1	5	5	5	5	5	5	274
86	2	277	2	3	1	5	5	5	5	5	5	277
87	1	280	2	3	1	5	5	5	5	5	5	280
88	2	283	2	3	1	5	5	5	5	5	5	283
89	1	286	2	3	1	5	5	5	5	5	5	286



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MUÑOZ ASENJO JUANA JUDIT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD JAYANCA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19", cuyo autor es ALARCON BAUTISTA MARIA DORIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 26 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MUÑOZ ASENJO JUANA JUDIT DNI: 16521621 ORCID 0000-0002-5342-0872	Firmado digitalmente por: JMUNOZAS el 29-01- 2022 18:20:28

Código documento Trilce: TRI - 0286442