



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

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

AUTORA:

Carmen Rosa Lopez Rayme (<https://orcid.org/0000-0001-8522-9389>)

ASESORA:

Dra. Miriam Elizabeth Napaico Arteaga (<https://orcid.org/0000-0002-5577-4682>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo de la salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente estudio de investigación a mi querida madre y mis hijos Phierr Cristhofer son mis tesoros y gracias a su apoyo por darme las fuerzas para seguir adelante durante este periodo de investigación.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios padre eterno por todo si el nada es posible y a la Dra. Miriam Elizabeth Napaico Arteaga, por su gran labor como docente y por lograr que mis objetivos se logren y hacer realidad mis sueños para poder culminar la maestría, y a la Universidad Cesar Vallejo y finalmente a mis compañeros con quienes se compartió conocimientos y anhelos de poder culminar con satisfacción

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de investigación:.....	18
3.4. Procedimiento e instrumentos de recopilación de datos:	20
3.5. Procedimientos:	21
3.6. Procedimiento del estudio de la información:.....	21
3.7. Aspectos éticos:	22
IV. RESULTADOS	23
4.1. Resultados descriptivos	23
4.2. Resultados Cruzados	32
V. DISCUSIÓN.....	69
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84

Anexo 2: Operalización de variables	88
Anexo 3: Tabla de batería de preguntas por cada uno de los indicadores.....	90
Anexo 4: Instrumento(s)	92

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable calidad del servicio</i>	17
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable satisfacción del usuario</i>	18
Tabla 3	<i>Calidad del servicio</i>	23
Tabla 4	<i>Fiabilidad</i>	24
Tabla 5	<i>Seguridad y bienestar</i>	25
Tabla 6	<i>Empatía</i>	26
Tabla 7	<i>Elementos tangibles</i>	27
Tabla 8	<i>Calidad de respuesta</i>	28
Tabla 9	<i>Satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 10	<i>Expectativas</i>	30
Tabla 11	<i>Valor percibido</i>	31
Tabla 12	<i>Cruzada Calidad de servicio*Satisfacción del usuario</i>	32
Tabla 13	<i>Cruzada fiabilidad*satisfacción del usuario</i>	33
Tabla 14	<i>Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario</i>	34
Tabla 15	<i>Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario</i>	35
Tabla 16	<i>Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario</i>	36
Tabla 17	<i>Cruzada calidad de respuesta * satisfacción del usuario</i>	37
Tabla 18	<i>Prueba de normalidad</i>	38
Tabla 19	<i>Prueba de normalidad de las dimensiones</i>	39
Tabla 20	<i>Prueba de hipótesis general</i>	40
Tabla 21	<i>Prueba de hipótesis específica 01</i>	41
Tabla 22	<i>Prueba de hipótesis específica 02</i>	42
Tabla 23	<i>Prueba de hipótesis específica 03</i>	43
Tabla 24	<i>Prueba de hipótesis específica 04</i>	44
Tabla 25	<i>Prueba de hipótesis específica 05</i>	45
Tabla 26	<i>Calidad del servicio</i>	46
Tabla 27	<i>Fiabilidad</i>	47
Tabla 28	<i>Seguridad y bienestar</i>	48
Tabla 29	<i>Empatía</i>	49
Tabla 30	<i>Elementos tangibles</i>	50
Tabla 31	<i>Calidad de respuesta</i>	51
Tabla 32	<i>Satisfacción del usuario</i>	52

Tabla 33 <i>Expectativas</i>	53
Tabla 34 <i>Valor percibido</i>	54
Tabla 35 <i>Cruzada Calidad de servicio *Satisfacción del usuario</i>	55
Tabla 36 <i>Cruzada fiabilidad*satisfacción del usuario</i>	56
Tabla 37 <i>Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario</i>	57
Tabla 38 <i>Cruzada Empatía *Satisfacción del usuario</i>	58
Tabla 39 <i>Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario</i>	59
Tabla 40 <i>Cruzada calidad de respuesta * satisfacción del usuario</i>	60
Tabla 41 <i>Prueba de normalidad</i>	61
Tabla 42 <i>Prueba de normalidad de las dimensiones</i>	61
Tabla 43 <i>Prueba de hipótesis general</i>	63
Tabla 44 <i>Prueba de hipótesis específica 01</i>	64
Tabla 45 <i>Prueba de hipótesis específica 02</i>	65
Tabla 46 <i>Prueba de hipótesis específica 03</i>	66
Tabla 47 <i>Prueba de hipótesis específica 04</i>	67
Tabla 48 <i>Prueba de hipótesis específica 05</i>	68

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diagrama de diseño correlacional.</i>	15
Figura 2 <i>Calidad del servicio</i>	23
Figura 3 <i>Fiabilidad</i>	24
Figura 4 <i>Seguridad y bienestar</i>	25
Figura 5 <i>Empatía</i>	26
Figura 6 <i>Elementos tangibles</i>	27
Figura 7 <i>Calidad de respuesta</i>	28
Figura 8 <i>Satisfacción de usuario</i>	29
Figura 9 <i>Expectativas</i>	30
Figura 10 <i>Valor percibido</i>	31
Figura 11 <i>Cruzada Calidad de servicio *Satisfacción del usuario</i>	32
Figura 12 <i>Cruzada Fiabilidad*Satisfacción del usuario</i>	33
Figura 13 <i>Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario</i>	34
Figura 14 <i>Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario</i>	35
Figura 15 <i>Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario</i>	36
Figura 16 <i>Cruzada calidad de respuesta*satisfacción del usuario</i>	37
Figura 17 <i>Calidad de servicio</i>	46
Figura 18 <i>Fiabilidad</i>	47
Figura 19 <i>Seguridad y bienestar</i>	48
Figura 20 <i>Empatía</i>	49
Figura 21 <i>Elementos tangibles</i>	50
Figura 22 <i>Calidad de respuesta</i>	51
Figura 23 <i>Empatía</i>	52
Figura 24 <i>Expectativas</i>	53
Figura 25 <i>Valor percibido</i>	54
Figura 26 <i>Cruzada Calidad de servicio *Satisfacción del usuario</i>	55
Figura 27 <i>Cruzada Fiabilidad*Satisfacción del usuario</i>	56
Figura 28 <i>Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario</i>	57
Figura 29 <i>Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario</i>	58
Figura 30 <i>Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario</i>	59
Figura 31 <i>Cruzada calidad de respuesta * satisfacción del usuario</i>	60

Resumen

La investigación busca efectuar un análisis, respecto de la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio que se brindan en un área de emergencia en la ciudad de Lima. En ese marco, se formuló la pregunta siguiente ¿De qué forma la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021?

Para ello, la metodología que se aplicó, tomo en cuenta el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, así como un nivel descriptivo y correlacional. La muestra fue no probabilística, considerando el objetivo de la investigación y contó con 46 pacientes que participaron en el levantamiento de información, a través de dos cuestionarios que tienen relación con las variables materia de estudio. Los resultados de carácter inferencial mostraron que la hipótesis general, presento una significancia de 0,000 y un Rho de Sperman de, 593, lo cual evidencia que hay una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. De la misma manera, las dimensiones fiabilidad, seguridad y bienestar, empatía y elementos tangibles, presentaron niveles de significancia no mayores al 0,005, así como, correlaciones de 0,537, 0,470, 0,537 y 0,491 respectivamente.

Estos hallazgos, llevaron a que se concluya, la existencia de relación de las variables estudiadas, infiriéndose que, ante una mayor calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, emergencia, seguridad, fiabilidad, satisfacción

Abstract

The research seeks to carry out an analysis, regarding the perception that users have of the quality of the service provided in an emergency area in the city of Lima. In this framework, the following question was formulated: How is the quality of service related to user satisfaction during Covid-19 in an emergency center in Metropolitan Lima, 2021?

For this, the methodology that was applied, I consider the quantitative approach, the non-experimental design, as well as a descriptive and correlational level. The sample was non-probabilistic, considering the objective of the research and had 46 patients who participated in the collection of information, through two questionnaires that are related to the variables under study. The inferential results showed that the general hypothesis presented a significance of 0.000 and a Spearman's Rho of .593, which shows that there is a positive relationship between service quality and user satisfaction. In the same way, the dimension reliability, security and well-being, empathy and tangible elements, presented significance levels not greater than 0.005, as well as correlations of 0.537, 0.470, 0.537 and 0.491, respectively.

These findings led to the conclusion of the existence of a relationship between the variables studied, inferring that the higher the quality of the service, the greater the satisfaction of the users.

Keywords: Quality, emergency, security, reliability, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El término calidad en salud, es usado con frecuencia, a pesar de que históricamente no han sido considerados pésimos y continuamente se buscaba mejorarlos (Zavaleta, 2018). Estos servicios dependen de la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en base a la normatividad establecida en el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS; 2021), la calidad se fue desarrollando con el pasar de los años, viéndose reflejada en varios atributos de atención en los servicios. Así, el usuario pudo desarrollar una percepción a medida que visualizaba las ventajas de contar con un personal atento, dedicado y que cumple con el seguimiento respectivo, lo cual fue importante para decidir si continuaba asistiendo a la entidad prestadora.

A nivel de Latinoamérica, durante la pandemia del Covid-19, el área más afectada fue la de emergencia, debido a que se presentaron problemas tales como la falta de especialistas y una atención oportuna, como consecuencia de la rapidez del contagio y la falta de conocimiento en ese momento del virus. Este contexto hizo que en muchos países sudamericanos, en los cuales los sistemas sanitarios son precarios, fragmentados y segmentados (Pascoe, 1983), como Brasil, Colombia, Perú, México y Chile, se optara por buscar nuevas estandarizaciones, flexibilización de las normativas y procesos de bioseguridad, así como tratamientos, que pusieron énfasis en la satisfacción del usuario y su cuidado por parte del área de emergencias. En este último caso, se identificaron procesos de atención de emergencias más adecuados para los pacientes enfermos con los síntomas del Covid-19 graves que eran atendidos en el mismo centro y si eran menos graves, se les medicaba y la recuperación se hacía en el hogar (Carbajal, 2021).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021), enfocándose en el Perú, observó que durante la pandemia la pandemia Covid-19 las áreas de emergencias de las distintas entidades prestadoras de salud se vieron sobrecargadas, puesto que esta enfermedad atacaba a los pulmones pero permitía la manifestación y descontrol de patologías secundarias que agregadas con el foco primario no permitieron un

manejo rápido ni eficiente, lo que originó demasiadas pérdidas de vidas que hizo que los usuarios tuvieran una percepción inadecuada de la calidad de servicio, más aún si a eso se le agrega la gravedad de los pacientes y la falta de medicamentos.

A nivel de los centros de emergencia de Lima Metropolitana, se evidencio asimismo, que dada la forma como se presentó en la sociedad la pandemia, genero un colapso en la atención de los pacientes, reflejado en la calidad del servicio, que es percibida por los usuarios como no satisfactorio. A ello se suma el hecho de que muchas de las salas de emergencia carecían de infraestructura, falta de implementación y falta de personal asistencial.

En ese marco, se formula lo siguiente: ¿De qué forma la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021?, siendo los problemas específicos: ¿De qué forma la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario?, ¿De qué forma la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario?, ¿De qué forma la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario?, ¿De qué forma los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario? y ¿De qué forma la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario?

Por otra parte, la justificación del trabajo se fundamenta en el hecho de que busca saber qué relación existe entre las variables, a decir, como la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, y en base a ello, poder identificar las deficiencias y formular mejoras en beneficio de los pacientes.

La justificación teórica del estudio se apoyó en la teoría existente de la calidad de atención de Parasuraman, que presenta cinco dimensiones, así como, en la teoría de Kotler y Armstrong de satisfacción del usuario con dos dimensiones.

Desde el ámbito social, se justificó por que los pacientes merecen que su atención en el centro de emergencia sea de la óptima, caracterizada por un mejor trato y cuidado del personal asistencial y administrativo.

La justificación metodológica tomo como fundamento el análisis de ambas variables, en el marco de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional, que demostró que existe relación entre ambas.

Así mismo se ha presentado como el objetivo general: Determinar de qué forma la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021. Y los objetivos específicos: Determinar de qué forma la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia en Lima Metropolitana, 2021. Determinar de qué forma la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario. Determinar de qué forma la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario. Determinar de qué forma los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario. Y Determinar de qué forma la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario.

En base a ello, se determinó la hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante el Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021. Y las hipótesis específicas: La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario. La seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario. La empatía se relaciona con la satisfacción del usuario. Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario, y La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo considera trabajos previos nacionales e internacionales, así como las bases teóricas que dan soporte al estudio y al final las bases jurídicas respectivas. Empezare a detallar mis cinco antecedentes internacionales los cuales son los siguientes;

Castro (2021), tuvo como propósito en su artículo de investigación, identificación de factores que afectan la calidad de atención en el establecimiento de emergencia. La metodología es cuantitativa, de nivel descriptivo, transversal y en la cual participaron 68 personas que de la encuesta con el cuestionario DONABEDIAN. La información obtenida muestra que el 96,8% de entrevistados, tuvieron un trato amable, en tanto que el 92,6% de clientes internos afirmaron que la institución cuenta con guías y protocolos de atención. Se concluyó que se muestran muchos factores que refuerzan el desempeño para mejorar la calidad, como la estandarización de desarrollo y la acreditación para el servicio servicios.

Alvarado (2021), en su estudio, satisfacción de los parientes de pacientes con coronavirus. Este método es cuantitativo, transversal y no experimental, participando 200 pacientes en un cuestionario de calidad de servicio. Como resultado, los dos géneros son predominantemente femeninos y representan el 54% de la población. De igual forma, la edad aproximada de los familiares que visitan los centros de salud oscila entre 35 y 49 años y se muestran satisfechos con confiabilidad (18,90%), sensibilidad (20,13%), identificación estable (22,38%) y empatía (22,30%).) y recursos tangibles (19,25%). Los centros médicos privados se mostraron plenamente satisfechos en términos de fiabilidad (20,13 %), sensibilidad (27,88 %), estabilidad (27,38 %), empatía (27,20 %) y recursos tangibles (31,88 %).). 5 vía bien recibido por los familiares de pacientes con coronavirus, dicen estar muy satisfechos y completamente satisfechos, y la atención en el centro médico es más beneficiosa para quienes acuden a examen, y a dar ingreso.

Gómez (2021) señala que su estudio tuvo como motivación, analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro de emergencia Metodológicamente el análisis fue no experimental, de enfoque mixto. La prueba tuvo

un total de 150 pacientes. Los resultados señalan que el 26,7% de entrevistados están bastante de acuerdo en que la enfermera brinda un buen servicio, el 46,7% dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la obtención de una atención por la falta de personal. Por su parte, el 60% expresó estar en desacuerdo en que se atendió en un tiempo estipulado dada las complicaciones o urgencia que existe en el servicio diario. Se concluye que una óptima gestión administrativa contribuye a contar con un servicio de calidad.

Pabón y Palacio (2020), busco conocer la percepción de la calidad de los servicios considerando la satisfacción del usuario. La metodología incluyó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y transaccional, y 3185 pacientes completaron los cuestionarios. Los resultados fueron 83,1% satisfechos con el servicio de prueba oculta, seguido de atención de enfermería con 79,5%. servicios médicos, y 74% servicios de reserva de citas. Se concluye que la satisfacción del usuario depende de la calidad de atención percibida.

Umoke (2020), en su estudio, examina la relación entre la satisfacción del cliente y la atención al paciente en una emergencia clínica. El método utilizado tiene un diseño descriptivo seccional, utilizando una muestra de 400 pacientes a través de una estructura de 27 ítems del cuestionario de satisfacción del paciente. La información se analizó mediante el software SPSS. Los resultados mostraron que los pacientes estaban satisfechos con nivel perceptible ($2,57 \pm 0,99$) y confiabilidad ($2,84 \pm 0,95$), y muy satisfechos con respuesta ($3,06 \pm 0,63$), confidencialidad ($3,07 \pm 0,63$) y empatía ($3,12 \pm 0,57$). Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación entre las variables estudiadas.

Asimismo, procedo a detallar a continuación mis cinco antecedentes nacionales, que se han podido recopilar como fundamento a esta recopilación:

Mego (2022) tiene como objetivo establecer una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un servicio de urgencias de un laboratorio médico. Metodológicamente, con un enfoque cuantitativo, diseño preliminar y grado de asociación, se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable, a 80 pacientes de urgencias. Los resultados mostraron que las variables se relacionan entre sí, dando

un coeficiente de 0,852 y un nivel de significancia de 0,000. Sobre esta base, se determina que existe una relación entre la grandeza y la satisfacción humana.

Carbajal (2021) en su estudio buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con los servicios de Covid-19 en los hospitales de Lima en el año 2020. Métodos utilizando un enfoque cuantitativo con una muestra de 84 usuarios, a nivel de correlación. Contesta dos cuestionarios. Encontramos que el 10,7% de los pacientes con MERS-CoV se consideraron de baja calidad, el 32,1% de calidad media y el 57,1% de alta calidad. Concluimos que existe una relación moderadamente positiva entre las variables, con un nivel de significación de $p = 0,000$ y un coeficiente de correlación de 0,519.

Mestanza (2021) buscó determinar la relación entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario hospitalario. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y está asociada a un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 134 usuarios con dos cuestionarios aplicados. PECASUS por calidad percibida y calidad de servicio por satisfacción del usuario. Los resultados muestran que los usuarios son público en general (59,7%), confiables (56,0%), responsables (58,2%), seguros (54,5%), emocionales (51,5%) y tangibles (54,5%). No muy satisfecho con el (%). Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción general del usuario ($SpR=0,664$; $P<0,005$).

Canzio (2019) tiene como objetivo estudiar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el servicio de urgencias de un hospital de Lima Este. La metodología es descriptiva y observacional, con enfoques transversales y cuantitativos y un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 382 encuestados que completaron dos formularios (SERVPEREF) y (Faletti). Los resultados mostraron que el 54,45% de los encuestados no está de acuerdo con la calidad del servicio prestado. Se concluyó que existía una relación moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción general del cliente ($SpR = -0,538$, $P < 0,005$).

Vásquez (2019) buscó explorar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital Sabogal. Metodológicamente, con un enfoque cuantitativo y una muestra de 40 pacientes que respondieron dos cuestionarios de satisfacción del cliente (SUCE) y el cuestionario aprobado por el MINSA, se realizó

una primera estimación observacional descriptiva. Los resultados mostraron que el 95% de los pacientes fueron bien tratados. En cuanto a los aspectos, el 87,5% afirmó haber leído todo el cuestionario durante su consulta médica, donde la satisfacción se relacionó con el tratamiento del problema (72,5%) y la atención (85%). Se concluyó que existía una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente (SpR-0,871; $p = 0,000$).

Ahora pasaremos analizar las bases teóricas de las dos variables de estudio, empezando por la variable calidad de servicio.

Deby, Tannady y Suparto (2020) señala que la salud es una necesidad para sobrevivir, por esa razón se necesita tener una salud de buena calidad. Por ello, la sociedad en su conjunto necesita contar con servicios médicos que sean individuales y de mucha alta calidad (Aiken et al. 2012)

En ese marco, Parasuraman et al. (1991) señala que la calidad del servicio se presenta como la discrepancia que se da entre las expectativas de los consumidores que reciben el servicio y la percepción que tienen de lo que efectivamente recibieron de la empresa.

Leyzeaga, Azuaje y Mejías (2014), por su parte, señala que la calidad de servicio en salud tiene la función de lograr objetivos usando medios legítimos.

Aun así Bermúdez et al. (2021) infiere que la calidad de la atención médica fue extensamente discutida en los últimos 40 años. No obstante, todavía es complejo definirlo, entenderlo y evaluarlo debido a que involucra diversos componentes. La mala calidad de los servicios de salud se refleja en servicios ineficientes, ingreso, incremento de precios, quejas, usuarios e insatisfacción de los expertos de la salud, perjuicios a la credibilidad y, en algunas ocasiones, a la pérdida de vidas. En base a esto Mubashra et al. (2017) señala que la calidad del servicio se puede conceptualizar como diferencias críticas entre la observación del paciente y el acto real del servicio recibido y que es prestado por la organización en un tiempo definido, lo cual tiene impacto sobre la satisfacción y el fin de comportamiento del comprador o paciente.

Montalvo, Estrada y Mamani (2020) menciona que la calidad es la brecha entre el servicio que el comprador desea y el percibido. En ese sentido, Gonzáles et al.

(2017) la calidad del servicio está ligada al extenso plazo, debido a que los usuarios lo analizan con base al grado y nivel de vivencia que tiene la atención brindada, paralelamente el trato hacia ellos y la atención brindada son aspectos permanentes en la calidad.

Torres, et al, (2018), el servicio es de carácter mundial ya que es indispensable como para el individuo sana como enferma. Quien da el servicio en forma directa al paciente influye en forma decidida sobre el consumo, el comprador y sobre la organización implicada.

Varios errores y males son de carácter irreversibles o, por lo menos, ocasionan repetición de intervenciones.

Cada paciente es un caso exclusivo e irrepetible.

En ese contexto, Robles et al. (2019) menciona que la calidad es armonía entre la expectativa del usuario y lo que realmente recibe. Por ello, la calidad siempre deber ser mayor que las expectativas.

Almeida et al. (2015) señala que la calidad de atención se puede conocer mediante evaluaciones de la satisfacción a los usuarios, así como de sus expectativas y necesidades relacionadas con los servicios prestados, en un proceso primordial que brinde información eficaz.

Es por ello por lo que, Ávila (2016) también plantea que la calidad está en función a la percepción del paciente respecto del producto o servicio ofrecido.

Parasuraman et al. (1991), identifica las siguientes dimensiones:

Fiabilidad

Manifiesta que esta dimensión se refiere a la capacidad que tienen las organizaciones para cumplir con la calidad del servicio prometido, es decir con un servicio carente de errores, seguro y preciso. Significa, por tanto, ofrecer un servicio correctamente desde el inicio.

Fiabilidad, guarda relación ,con los servicios de atención a los usuarios desde el primer momento de su ingreso a un nosocomio, donde el paciente puede percibir el conocimiento, su competencia sin tener errores durante el desenvolvimiento cuando atiende a un usuario por parte del proveedor no debe olvidar que los conocimientos y su buena preparación académica ante los usuarios. Así mismo la fiabilidad es una

técnica donde nos permitirá tener un resultado positivo para poder confiar los resultados con las estadísticas , el término de fiabilidad se utiliza en muchas áreas o servicios y con los resultados se puedan realizar cambios dentro de la institución prestadora. Parasuraman, et al., (1988).es la acción de confianza de todo lo realizado sirve para para verificar el comportamiento de cualquier elemento, se utiliza también como una dimensión y poder medir los resultados en periodo determinado , . Hama et al (2020) verificaron que el buen trato, la confianza, el respeto, la amabilidad recibida por parte del proveedor es una prueba de la fiabilidad y la satisfacción del usuario, en consecuencia, la satisfacción es un elemento importante para poder determinar todos los niveles positivos o negativos ,y poder determinar el buen funcionamiento del establecimiento.

Oppong et al. (2018) menciona por su parte que uno de los más importantes desafíos organizativos en la más grande parte de las instituciones sanitarias es la prestación de un servicio de calidad a un número cada vez mayor de individuos a un coste mínimo. En base a esto, Dereje y Befikadu (2019) aclara que la satisfacción del comprador refleja la brecha entre el servicio anhelado y la vivencia de los servicios a partir de la perspectiva del usuario. Ya que la satisfacción del paciente se estima de un resultado sanitario y de un predictor de la implementación del procedimiento, y la adhesión al mismo atención y apoyo, la evaluación del grado de satisfacción del paciente es esencial.

Seguridad

Esta dimensión se fundamenta en el conocimiento y habilidad de los colaboradores, para generar confianza a los usuarios, en los servicios que presta una entidad. Es decir, estos deben comprobar que dichos servicios no presentan riesgos que pueda provocar cualquier tipo de daño de tipo físico psicológico o material.

En ese marco, la seguridad es sinónimo de credibilidad, lo cual significa ser integro, confiable y honesto en el cuidado del usuario, dándole mayor satisfacción (Druker, 1990).

En ese marco, Figueroa y Hernández (2021) mencionan que es la condición que garantiza a los pacientes de un centro de salud, a estar fuera de riesgo de accidentes.

Por su parte, Triviño et al. (2019) señalan que una de las propiedades que tienen que tener toda organización es la estabilidad y el ambiente gremial en la cual se desenvuelven sus empleados. Los centros hospitalarios no huyen de esta realidad y más ya que hay presencia de peligros que tienen la posibilidad de colocar en riesgo la salud y la paz de los expertos de la salud y pacientes.

Empatía

Es definida como la prestación que se brinda de forma cuidadosa e individual a los usuarios de la organización, siendo su esencia la transmisión de un servicio adecuado, único y especial.

La empatía, Nos demuestra como el ser humano puede ponerse en el lugar de otra persona. Así mismo tiene la capacidad de entender y percibir el comportamiento y comprender todo tipo de situación, buscar los medios para brindar el apoyo, el trato con respeto tiene la capacidad de comprender todas las situaciones del paciente y está atento a todas las contingencias. (Parasuraman, et al., 1988), este elemento es un determinante valioso de las variables de calidad y sus dimensiones porque le da un valor al usuario , permite que el paciente se sienta importante y satisfecho por la calidad de atenciones prestadas del establecimiento donde se encuentra el usuario.

Para Druker (1990), se relaciona con la capacidad que tiene la empresa para ofrecer atención personalizada, requiriéndose para ello, un compromiso real con el usuario.

Donoso (2014) apunta que es la experiencia de la conciencia ajena principalmente que alguien tiene con otra persona que aprende de la vida anímica de su próximo, es decir, la empatía misma es un acto originario como vivencia presente, sin embargo, no procedente según su contenido.

López, et al., (2014), menciona que es la función de entender las emociones de las personas.

Elementos tangibles

Son considerados aquellos elementos complementarios al servicio, como por ejemplo la infraestructura y equipos, que son la evidencia tangible alrededor del servicio. Dicho de otra manera, es una dimensión centrada en equipos e instalaciones, en personal y materiales comunicacionales.

La importancia para esta variable de calidad es tener presente en todos los momentos (Parasuraman, et al., 1988) Otro aspecto importante es la forma de presentación de los colaboradores en una institución donde laboran. Así mismo la apariencia física debe ser acorde con las funciones y roles dentro de la institución, para que los usuarios se sientan reforzados ante cualquier contingencia que se pueda presentarse (Nair, et al., (2021), aspecto de confiabilidad: una de las características importantes que perciben el usuario cuando es asistido por parte del servicio prestado. De igual forma lo que se da al cliente como todo tipo de insumos la percepción del cliente debe ser satisfecho se debe prestar un servicio de calidad y eficiente y buscar buena satisfacción. De igual forma debemos respetar las características por parte de los servidores que prestan a los alumnos.

Druker (1990), menciona que los también llamados materiales tangibles consideran además de lo indicado por Parasuraman et al. (1991), a la maquinaria, equipos, sistemas de la organización, entre otros. Asimismo, a la atmósfera, que tiene un impacto directo no sólo en los empleados sino también en los usuarios desde el punto de vista fisiológico, psicológico, sociológico, cognitivo y emocional.

Bowen y Fosado (2020) señalan que son además de los indicados, los accesorios y los equipos comunicacionales. Asimismo, son consideradas las pruebas y los recursos.

Capacidad de respuesta

Según Parasuraman et al. (1991), está relacionado con la disposición que tienen las empresas de ayudar a sus clientes de la mejor manera y con rapidez.

Bateson (2012), señala que es el compromiso organizacional de entregar sus servicios oportunamente.

Rodríguez et al. (2022) menciona que es la rapidez con la que se atiende una ocurrencia, jugando un papel primordial para ello la actitud. A su vez, Yovera y Rodríguez (2018) señala que además tiene relación con el recurso humano.

Ahora detalláramos los fundamentos teóricos de la variable satisfacción del usuario.

Al respecto, Kotler y Armstrong (2013), mencionan que se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción del usuario mostrada a través de un alto nivel de recompensa, lo cual quiere decir que este se queda conforme con el servicio contratado. En ese

sentido, los mismos autores resaltan que cuando el nivel de satisfacción es menor que las expectativas, existe decepción en el cliente.

Gerónimo et al. (2017) plantea que, para el usuario, la satisfacción depende de diversos elementos, sin embargo, el más relevante al parecer es su interacción con el personal sanitario. Por ello, Omune y Kandiri (2018) mencionan que el análisis integral de la satisfacción de los usuarios antes, durante y después del servicio brindando es de gran apoyo en los centros de salud.

Para Mero, Zambrano y Bravo (2021) la satisfacción del usuario está relacionada con la aplicación de indicadores para conocer cuáles son aquellas situaciones en donde el comprador externo se siente inconforme o insatisfecho. En base a esto, Gholami, Kavosi y Khojastefar (2016) dice que la satisfacción del paciente es determinante en un centro de atención médica, este desafío existe por la necesidad del paciente de atención urgente, para eso debería de evaluarse la calidad de los servicios de salud para así conocer si los pacientes poseen expectativas diferentes a los de los proveedores de salud.

De la misma forma Rahmat y Kusumo (2021) señala que la satisfacción del usuario es considerada como un sentimiento positivo o negativo para los consumidores, que nace a partir de comparar el manejo de resultados de un servicio o producto y sus expectativas de esta. En otros términos, la satisfacción es la calidad del servicio, la cual está definido por las opiniones de los clientes. Esto puede compararse con lo mencionado por Ibtisam (2019) ya que el autor menciona que la satisfacción es un índice fundamental de la calidad brindada en los apartamentos de emergencia. Dicho termino no ser la representación real de la calidad técnica de la atención al paciente, debido a que está vinculada con la calidad universal de la atención percibida por el paciente. Estas percepciones tienen la posibilidad de transformarse después en la votación futura de emergencia para los demás pacientes.

A su vez, Hernández et al. (2019) apunta que es importante tomar en cuenta para lograr la satisfacción de los usuarios aquellas dimensiones no sanitarias que se interrelacionan con el sistema de salud.

Manosalvas et al. (2022) señalan que la satisfacción se define como la diferencia percibida entre la expectativa y el funcionamiento de un servicio o producto, debido a

que suele estar referente con la fase final de un proceso de compra una vez que el consumidor evalúa las ventajas del servicio comprado subjetivamente. Es por esto por lo que está establecido que el usuario está satisfecho una vez que el funcionamiento real de un servicio coincide con las expectativas del comprador; no obstante, si el rendimiento percibido es menor o más grande que la expectativa, una negativa o positiva la desconfirmación se crea respectivamente.

Es por ello por lo que Sánchez, Gavilano y Arias (2022) identifican a la satisfacción del usuario como la herramienta que permite la evaluación responsable de los servicios de salud.

En ese mismo sentido, Lobo, Domínguez y Rodríguez (2016) indican asimismo que la evaluación es considerada como el eje de la satisfacción del usuario de los servicios de salud. No obstante, Aires et al. (2018) opinan que para saciar a los usuarios un servicio necesita el razonamiento de sus necesidades reales, las cuales únicamente tienen la posibilidad de ser por medio de la exploración de la información obtenida de manera directa de ellos. Las evaluaciones de satisfacción del cliente son importantes para planear actividades que resuelvan inconvenientes diarios y mejoren la calidad de la ayuda.

Febres y Mercado (2020), la satisfacción de los pacientes es el soporte a su institución. En otras palabras, la satisfacción de los pacientes se puede mantener a largo plazo. Es importante emplear correctas medidas de satisfacción para poder colaborar a comprender su perspectivas. En base a esto, Manolitzas et al. (2018) señala que al evalúa la satisfacción del paciente tienen la posibilidad de tener a importancia criterios como limpieza, sala de espera, ingreso a la clínica, cortesía, afabilidad y reacción profesional de los enfermeros , procesos de servicio y tiempos de espera.

En base a lo anterior, La Torre, Oyola y Quispe (2018) concluye que la satisfacción del comprador es producto de la diferencia entre la expectativa y su percepción.

En el marco de la definición brindada por Kotler y Armstrong (2013), se menciona que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud está relacionada con dos dimensiones:

Expectativas

En base a Kotler y Armstrong (2013) dicho concepto está definido por qué tan bueno es un servicio, y no precisamente que tan enorme o largo, o como la idoneidad de un servicio o producto a su objetivo o uso postulado, sujeta a las expectativas del comprador, cliente o público.

A su vez Sandoval et al. (2018) declara que evaluar lo cual genera la percepción-de la expectativa, debido a que descubre los niveles de satisfacción de la atención a los usuarios a lo largo de su hospitalización, contribuyendo a una corrección de lo defectuoso que logre tener el proceso que se lleva a cabo en el proceso de la satisfacción del cliente.

En conclusión, la calidad está en función de saciar las expectativas de forma amplia (Febres y Mercado, 2020).

Valor percibido

Según Kotler y Armstrong (2013) señala que el valor percibido deseado tiene el costo de especificaciones con base a la satisfacción, debido a que una vez que una empresa da un servicio, se genera un costo percibido, con base a que el comprador busca un servicio acorde a sus expectativas en relación con eso que se le da, es por esto que es un estímulo que se valora de manera positiva una vez que una persona prefiere tenerlo a no tenerlo y se valora de manera negativa una vez que una persona prefiere no tenerlo a tenerlo.

De la misma forma Castañeda et al. (2017) lo enlaza con la responsabilidad de las expectativas, en base a sus percepciones y reacciones.

Es por ello por lo que Gallardo y Reynaldos (2014) concluye que el usuario valora más el trato y las competencias de los expertos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

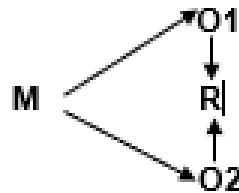
De tipo básica, e investiga crear nuevos entendimientos, a su vez, está caracterizada por poseer un enfoque que se use con el fin de analizar las variables aplicada en el estudio (Hernández, 2018). El enfoque corresponde a uno de carácter cuantitativo; que se basa en la información recopilada, a la cual se aplicó una tabulación y se formaron graficas que pasaron a ser interpretados, a su vez, presenta un nivel descriptivo para evaluar las características, propiedades y perfiles de individuos (Hernández, 2018).

Corresponde a un diseño correlacional ya que su función es medir la relación que hay entre las variables utilizadas en la investigación, a su vez, este diseño permite desarrollar una descripción que se asociaran ara encontrar una correspondencia entre una y otra (Hernández, 2018).

El esquema, diseño correlacional.

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional.



Este esquema se interpreta de la siguiente manera:

M: Sera la muestra que será de objeto de estudio

O1 = V 1 : Calidad de Servicio.

O2 = V 2 : Satisfacción del Usuario

R = Relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio prestado

Definición conceptual:

Para la identificación del requerimiento para los usuarios y las técnicas de satisfacción postuladas para atenderlas reflejando la reacción y la examinación de las expectativas de los servicios prestados con el funcionamiento del servicio (Huerta, 2015).

Definición operacional:

Se desarrollará un análisis en base a 5 subcategorías: fiabilidad, que contara con 3 ítems; seguridad y bienestar, que contara con 3 ítems; seguido de empatía, la cual tendrá 3 ítems; elementos tangibles que tendrá 3 ítems y por último calidad de respuesta que también contara con 3 ítems. Las 5 subcategorías usan a Likert en sus respuestas y las variables tienen una medición ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

El cumplimiento total para las perspectivas esperadas por el cliente con en relación con una prestación. Conforme el proceso psicosocial, se aspira a lograr sentimientos de confort y tolerancia por conseguir saciar los requerimientos (Morillo, 2016).

Definición operacional:

Se desarrollará un análisis en base a 2 subcategorías: satisfacción administrativa que contará con 7 ítems y satisfacción clínica, que contará con 9 ítems. Las 2 subcategorías usan a Likert en sus respuestas y las variables tienen una medición ordinal.

Tabla 1*Operacionalización de la variable calidad del servicio.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores
Fiabilidad	Compromiso de la institución	1		
	Sincero interés	2		
	Cumplimiento	3		
	Tiempos adecuados	4		
Seguridad y bienestar	Responsabilidad de la entidad	5	Siempre (5)	Buena (65-100)
	Protocolos adecuados	6	Casi siempre (4)	
	Conocimiento	7	Raras veces (3)	Regular (34-66)
	Medidas preventivas	8	A veces (2)	
Empatía	Atenciones personalizadas	9	Nunca (1)	Mala (20-33)
	Horarios adecuados	10		
	Emociones	11		
	Interés por el paciente	12		
Elementos tangibles	Equipos modernos	13		
	Infraestructura en condiciones	14		
	Sistemas de información	15		
	Buena presentación por parte de los enfermeros	16		
Capacidad de respuesta	Atención oportuna	17		
	Servicio inmediato	18		
	Explicación eficaz y puntual	19		
	Paciencia con los pacientes	20		

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Definición conceptual:

Es cumplimiento total de las perspectivas esperadas por el cliente con en relación con una prestación. Conforme el proceso psicosocial, se aspira a lograr sentimientos de confort y tolerancia por conseguir saciar los requerimientos (Morillo, 2016).

Definición operacional:

Se desarrollará un análisis en base a 2 subcategorías: satisfacción administrativa que contará con 7 ítems y satisfacción clínica, que contará con 9 ítems. Las 2 subcategorías usan a Likert en sus respuestas y las variables tienen una medición ordinal.

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Expectativas	Calidad de atención	1,2,3		
	Rapidez	4,5,6	Siempre	Alta
	Conocimiento	7,8	(5)	(65-100)
	Amabilidad	9	Casi	
	Respeto	10	siempre	Media
Valor percibido			(4)	(34-66)
	Calidad de atención	11,12,13	Raras	
	Rapidez	14,15,16	veces (3)	Baja
	Conocimiento	17,18	A veces	(20-33)
	Amabilidad	19	(2)	
	Respeto	20	Nunca (j)	

3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de investigación:

Hernández, (2018) dice es un grupo de factores factibles de investigación. Por mi parte, considero a la población como el grupo de individuos que comparten un hábitat determinado con particularidades similares. En ese marco, la población del estudio será de 130 trabajadores que laboran en un centro de emergencia de Lima metropolitana.

Criterio de inclusión

Trabajadores que tengan contrato mínimo por 6 meses trabajando para un centro de emergencia, son capacitados por recursos humanos y posteriormente están en su puesto de trabajo donde ejercerán sus actividades asistenciales, como está estipulado en su contrato respetando los acuerdos con la institución y el marco legal.

Criterio de exclusión

Trabajadores con menos de 6 meses laborando en el centro de emergencia.

Muestra

Parte de una población que se usa para llevar a cabo un estudio. (Hernández, 2018).

En ese marco, la muestra ha sido determinada aplicando la siguiente fórmula:

Donde:

N = Total de la población.

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%).

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05).

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95).

d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{130 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (130-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{130 * 3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.0025 * 129 + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{23.72188}{0.3225 + 0.182476}$$

$$n = \frac{23.72188}{0.504976}$$

$$n = 46$$

Una vez aplicada la fórmula, se determinó que la muestra es de 46 usuarios, que acudieron a los centros para sus atenciones por emergencia de Lima.

Muestreo:

Es probabilístico

Unidad de Análisis

Trabajadores del centro de emergencia de Lima metropolitana

3.4. Procedimiento e instrumentos de recopilación de datos:

Se empleó como método a los entrevistados, siendo los instrumentos dos cuestionarios uno de calidad del servicio y otro para la satisfacción de usuario, ambos validados por el Ministerio de Salud. Hay que tener en cuenta que estos instrumentos consideran las dimensiones de cada variable.

De otro lado, para determinar la confiabilidad de los instrumentos se consideró el Alfa de Cronbach que tuvo un resultado de 0.725.

Ficha Técnica: Calidad de Atención

Autor:	Parasuraman et. al.
Número de Ítems:	20
Tipo de Respuesta:	Escala de Likert; Nunca, Pocas veces, Algunas Veces, Casi siempre, Siempre.
Tipo de instrumento	Cuestionario
Escalas de Validez:	Fiabilidad Seguridad y bienestar Empatía Elementos tangibles Capacidad de respuesta
Población:	46
Aplicación:	Individual
Tiempo:	No hay tiempo límite, aproximadamente 20 minutos
Materiales:	Se efectuó vía Google Forms

Descripción: Esta encuesta ha sido elaborada en base a la teoría de Parasuraman, que analiza cinco dimensiones: Seguridad y bienestar, Empatía, Elementos tangibles y capacidad de respuesta. Los rangos de medición de la variable han sido: buena, regular y mala.

Ficha Técnica: Satisfacción de usuarios

Autor:	Kotler y Armstrong
Número de Ítems:	20
Tipo de Respuesta:	Escala de Likert: Nunca, Pocas veces, Algunas Veces, Casi siempre, Siempre.
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Escalas de Validez:	Expectativas Valor recibido
Población:	46
Aplicación:	Individual
Tiempo:	No hay tiempo límite, aproximadamente 20 minutos
Materiales:	Se ha efectuado a través de Google Forms

Descripción: Esta encuesta ha sido elaborada en base a la teoría de Kotler y Armstrong, que analiza dos dimensiones: expectativas y valor recibido. Los rangos de medición de la variable han sido: buena, regular, mala.

3.5. Procedimientos:

En primera instancia se hizo de conocimiento a la autoridad competente, el director del dentro de emergencia para solicitar la autorización donde se realizó dicha encuesta de 40 preguntas para las dos variables durante 15 días hábiles cuyo resultado permitió tener una estadística en Excel. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron conocer el sentir y las reacciones de los pacientes ante la entidad prestadora.

3.6. Procedimiento del estudio de la información:

Se procesa en el SPSS, que nos dará como resultado los niveles de correlación que hay entre variables y dimensiones, los mismos que se muestran tubularmente con sus interpretaciones más importantes. Se ha empleado la prueba estadística de Rho de Sperman para el contraste de hipótesis, asimismo el Alfa de Cronbach para su verificación de la confiabilidad de los instrumentos. De igual manera para su prueba de normalidad se realizó la prueba con Shaphiro Wilk.

3.7. Aspectos éticos:

Cumplir con las especificaciones bioéticas.

El principio de No Maleficencia fundamentado en no crear afectación física o psicosocial a las personas

Todos los participantes son libres y pueden desistir en el momento que lo crean conveniente. Al final, el inicio de justicia ampara que todos los competidores contarán con los mismos derechos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

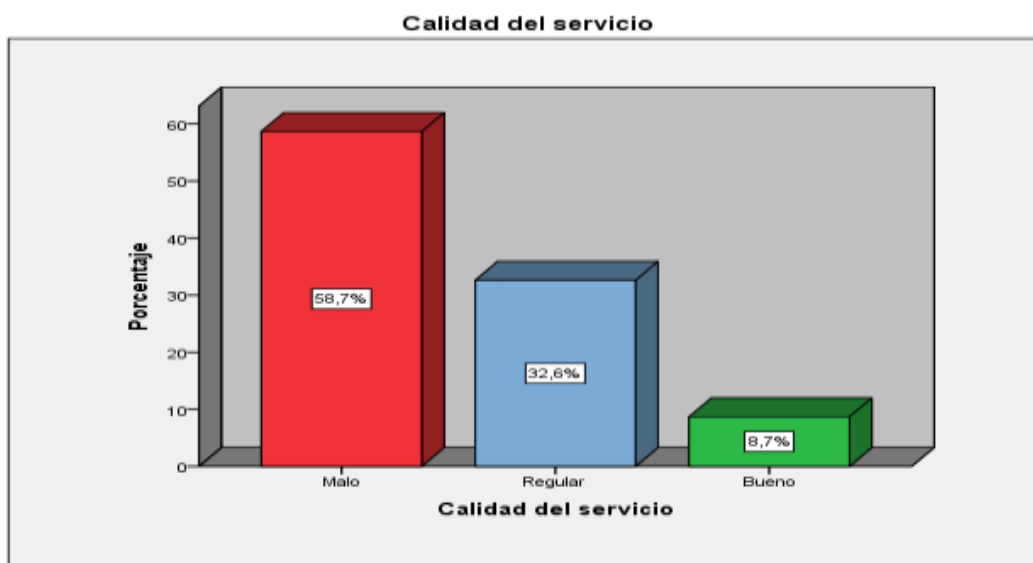
Tabla 3

Calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	58,7	58,7	58,7
Regular	15	32,6	32,6	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	46	100,0	100,0

Figura 2

Calidad del servicio



Interpretación:

Se visualiza que el 58.7% de entrevistados dice que la calidad de servicio es bajo, debido principalmente a que consideran que el personal médico no mostraba empatía con los pacientes, no les daba igualmente seguridad y bienestar y sobre todo no les generaba confianza. Por otro lado, el 32.6% de los datos refiere que si hay un nivel de calidad de servicio es regular, sin embargo, para 8.7%, de los datos nos muestra cual es el nivel de calidad de servicio para un nivel bueno.

Dimensión 1: Fiabilidad

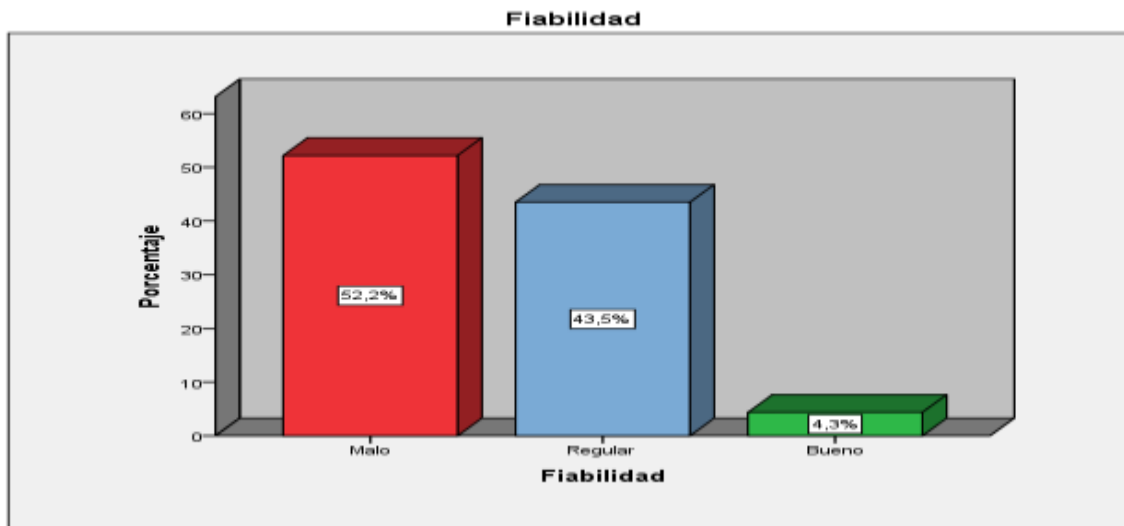
Tabla 4

Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	24	52,2	52,2	52,2
Regular	20	43,5	43,5	95,7
Bueno	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 3

Fiabilidad



Interpretación:

Se muestra que el 52.0 % indica que el nivel de fiabilidad es malo, debido efectivamente a que muchos pacientes consideran que no fueron atendidos oportunamente, no encontraron citas, se demoraron en ser atendidos en su exámenes. Por otro lado, el 43.5% de los datos indica que el nivel de fiabilidad es regular, y este relacionado probablemente a que el tratamiento brindado a sus dolencias si tuvieron resultados. Sin embargo, el 4.3%, de los datos nos muestra que el nivel de fiabilidad es de un nivel bueno.

Dimensión 2: Seguridad y bienestar

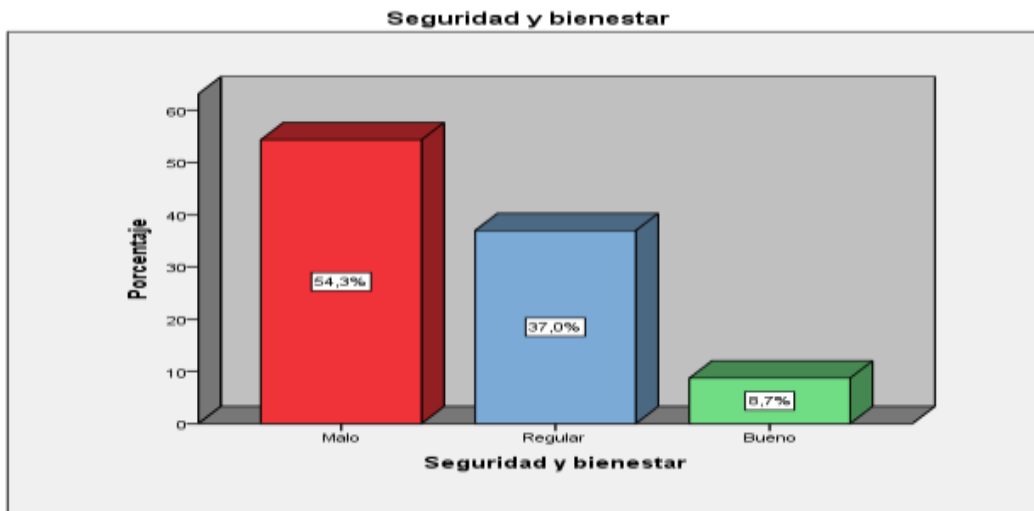
Tabla 5

Seguridad y bienestar

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	54,3	54,3	54,3
Regular	17	37,0	37,0	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 4

Seguridad y bienestar



Interpretación:

El 54.3% indica que el nivel de seguridad y bienestar es malo, y está asociado a la falta de llegada de los médicos al explicar al paciente su situación de salud. Por otro lado, el 37% indica que es regular, porque aún no se respetan en su totalidad los protocolos de seguridad y porque al momento de ser atendidos, creen que no se ha respetado su privacidad. El 8.7%, por su parte señala que tiene un nivel bueno, debido principalmente a que se examina minuciosamente los exámenes físicos, aun cuando los resultados no son rápidos.

Dimensión 3: Empatía

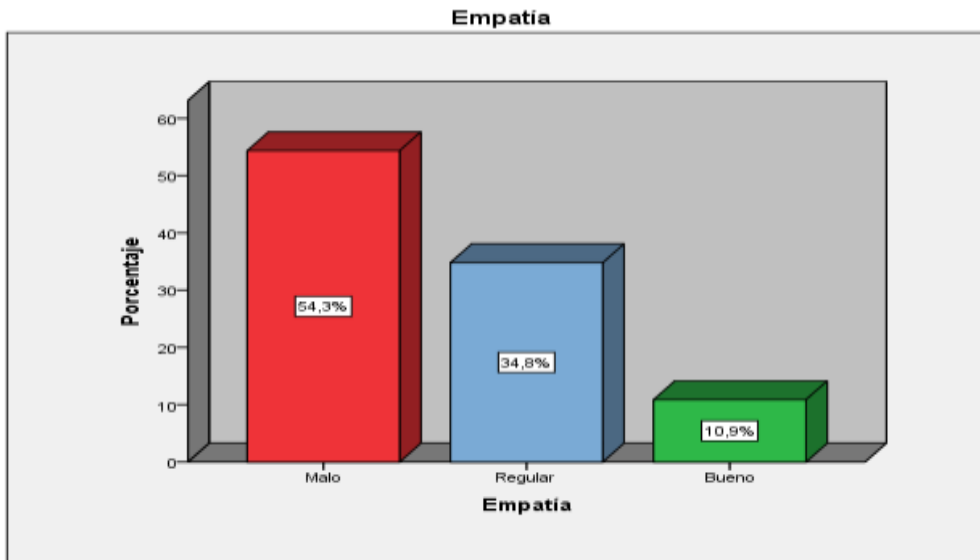
Tabla 6

Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	54,3	54,3	54,3
Regular	16	34,8	34,8	89,1
Bueno	5	10,9	10,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 5

Empatía



Interpretación:

El 54.3% menciona que el nivel de empatía es bajo, debido esencialmente a que el personal no muestra paciencia ni comprensión a las necesidades de los pacientes y muchas veces son malinformados sobre el procedimiento para atenderse de forma ambulatoria. Por otro lado, el 34.8% indica que el nivel de empatía es regular, al considerarse que se respeta la programación de citas, atendiendo el médico en la hora convenida. Sin embargo, el 10.9%, señala que es de un nivel bueno.

Dimensión 4: Elementos tangibles

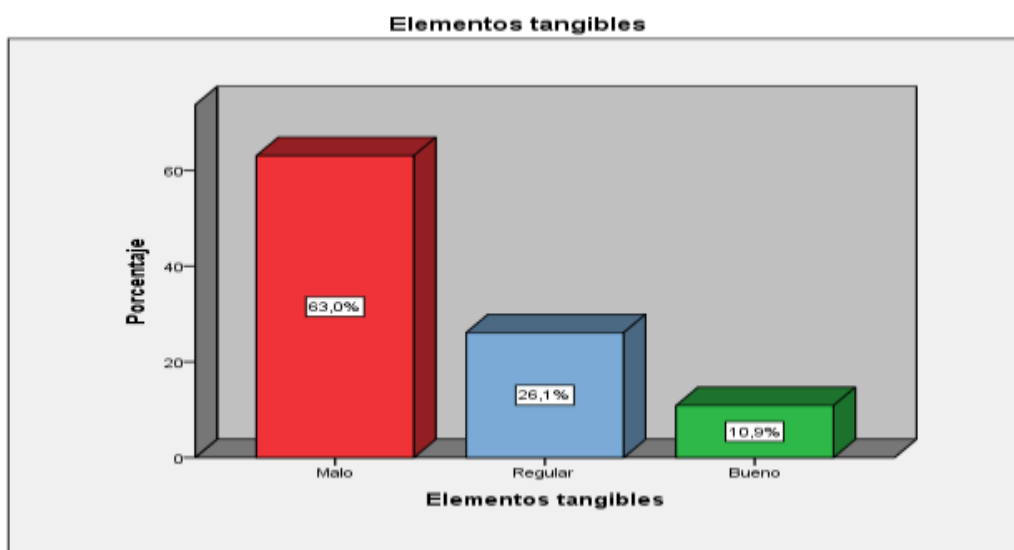
Tabla 7

Elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	29	63,0	63,0	63,0
Regular	12	26,1	26,1	89,1
Bueno	5	10,9	10,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 6

Elementos tangibles



Interpretación:

El 63% indicaron que el nivel de elementos tangibles es bajo, debido a que la señalización de los servicios de salud no es clara y muchas veces los equipos médicos no han funcionado adecuadamente en el momento de la consulta. Por otro lado, el 26.1% de los datos indica que el nivel de elementos tangibles es regular y se asocia a la limpieza del lugar de atención. Finalmente, un el 10.9%, de los datos nos muestra que el nivel de elementos tangibles tiene un nivel bueno.

Dimensión 5: Calidad de respuesta

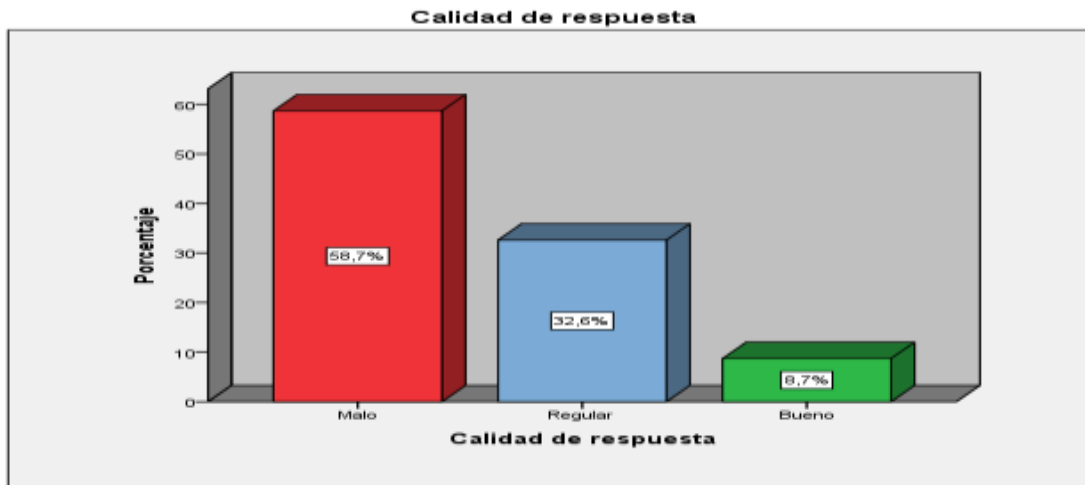
Tabla 8

Calidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	58,7	58,7	58,7
Regular	15	32,6	32,6	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 7

Calidad de respuesta



Interpretación:

El 58.7% hace como referencia que para el nivel de la calidad de respuesta es bajo, debido a las normas de la señalización de los servicios de salud no es clara y muchas veces los equipos médicos no han funcionado adecuadamente en el momento de la consulta. Por otro lado, el 32.6% de los datos refiere indicar el nivel de la calidad de respuesta puede regular para que se asocie a la limpieza del lugar de atención. Finalmente, un el 8.7%, de los datos nos muestra que el nivel de la calidad de respuesta tiene un nivel bueno.

Variable 2: Satisfacción del usuario

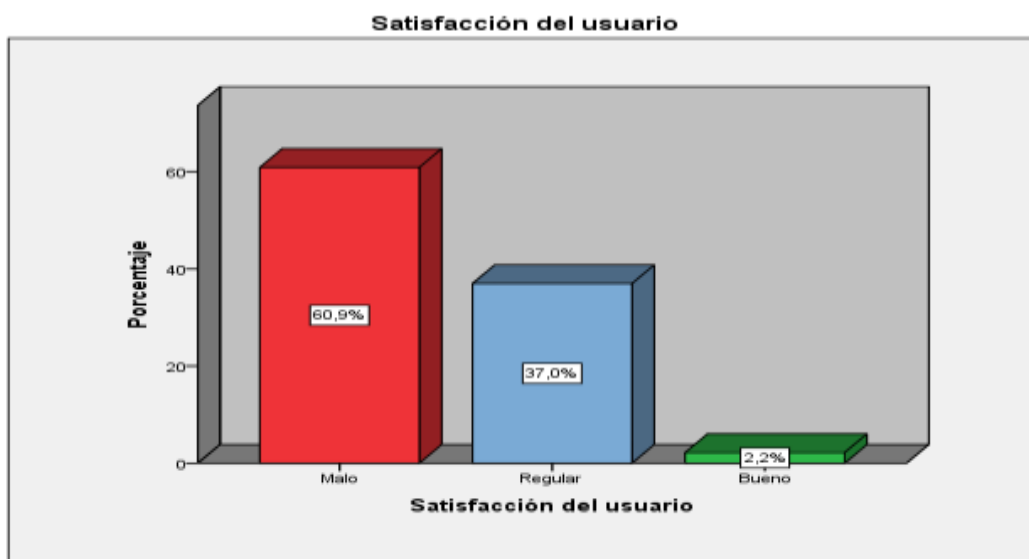
Tabla 9

Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	58,7	58,7	58,7
Regular	15	32,6	32,6	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 8

Satisfacción de usuario



Interpretación:

El 60.9% considera que el nivel de satisfacción del usuario es bajo, debido principalmente hacia la calidad del servicio que se da no cubre sus expectativas y por tanto el mismo es percibido como malo. De otro lado, el 37 % dice que es regular, sin embargo, el 2.2%, menciona que el nivel es bueno. Por tanto, el nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 es de un nivel malo, según los datos calculados.

Dimensión 5: Expectativas

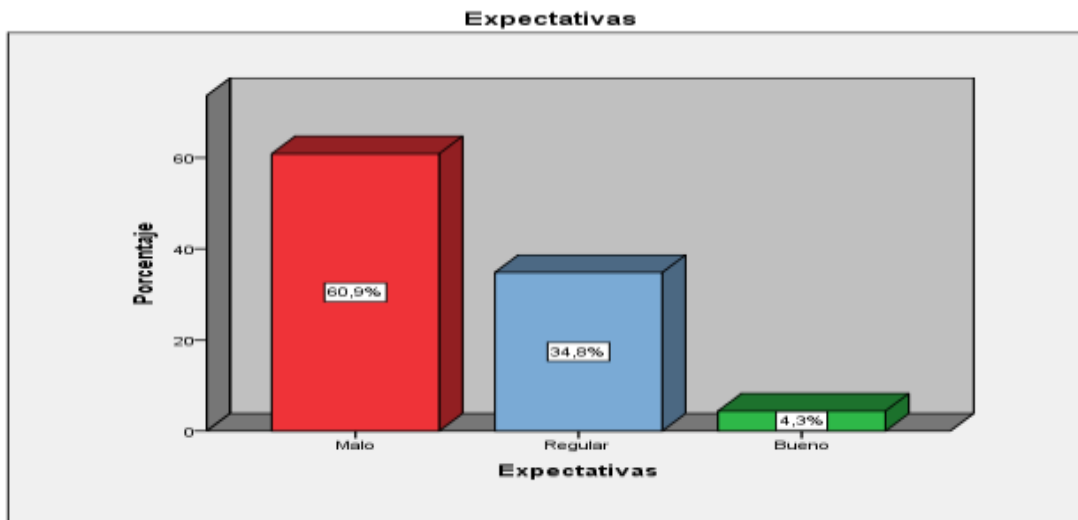
Tabla 10

Expectativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	28	60,9	60,9	60,9
Regular	16	34,8	34,8	95,7
Bueno	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 9

Expectativas



Interpretación:

El 60.9% indica que el nivel de expectativas es bajo, como consecuencia de que el personal médico no ha explicado adecuadamente la evolución de la salud de los pacientes, ni la medicación que se le ha brindado. Además porque los exámenes no han sido lo rápido que se necesitaban, entre otros. Por otro lado, el 34.8% de los datos indica que el nivel de expectativas es regular, principalmente porque a pesar de lo anterior, sin han notado una mejora en su salud. Sin embargo, hay un 4.3%, que indican que se tiene un nivel bueno.

Dimensión 6: Valor percibido

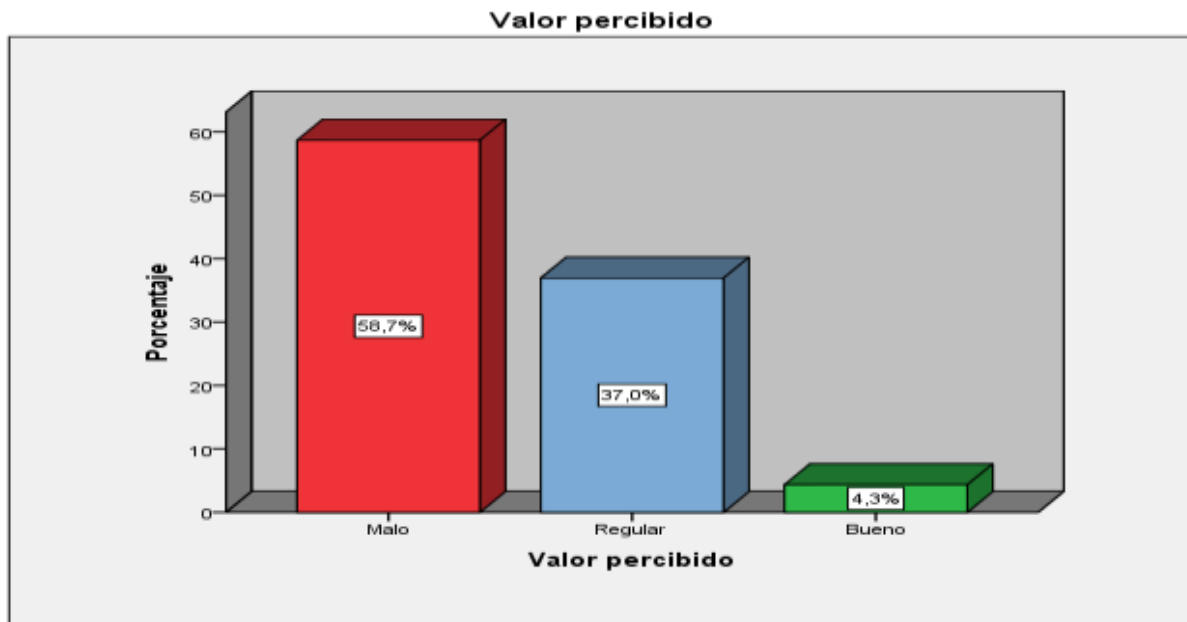
Tabla 11

Valor percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	28	60,9	60,9	60,9
Regular	16	34,8	34,8	95,7
Bueno	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 10

Valor percibido



Interpretación:

El 58.7% indicaron que el nivel de valor percibido es malo, fundamentalmente porque para la mayoría de los pacientes, la atención médica en general no ha sido la adecuada. Por ello, un 37.0% de los datos señalan que valor percibido es regular, y sólo in 4.3%, que es bueno.

4.2. Resultados Cruzados

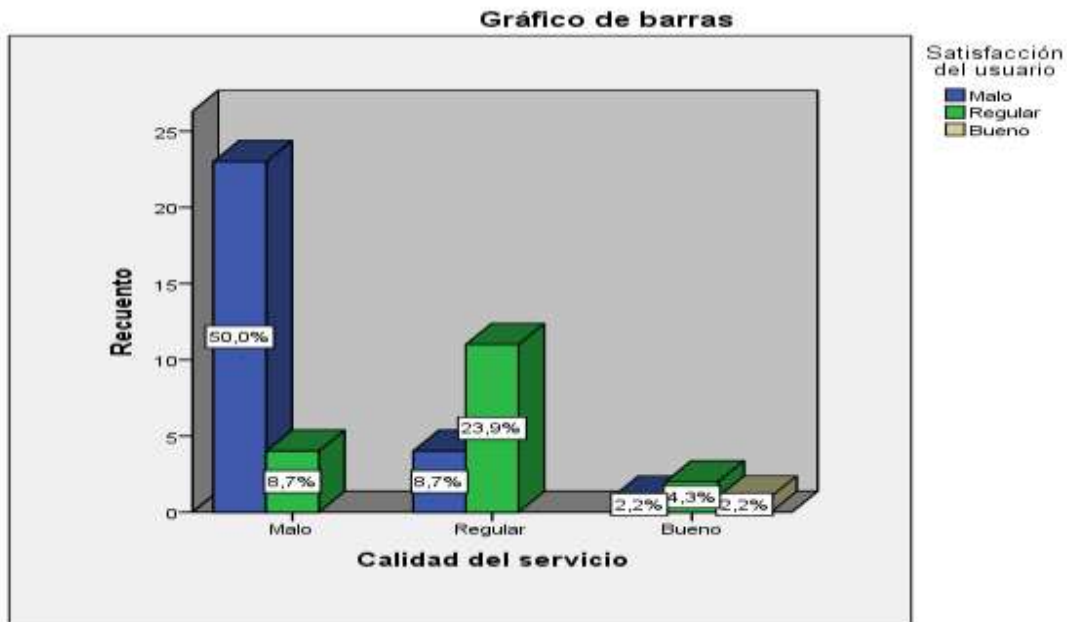
Tabla 12

*Cruzada Calidad de servicio*Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Calidad del servicio	Malo	23 50,0%	4 8,7%	0 0,0%	27 58,7%
	Regular	4 8,7%	11 23,9%	0 0,0%	15 32,6%
	Bueno	1 2,2%	2 4,3%	1 2,2%	4 8,7%
Total		28 60,9%	17 37,0%	1 2,2%	46 100,0%

Figura 11

*Cruzada Calidad de servicio*Satisfacción del usuario*

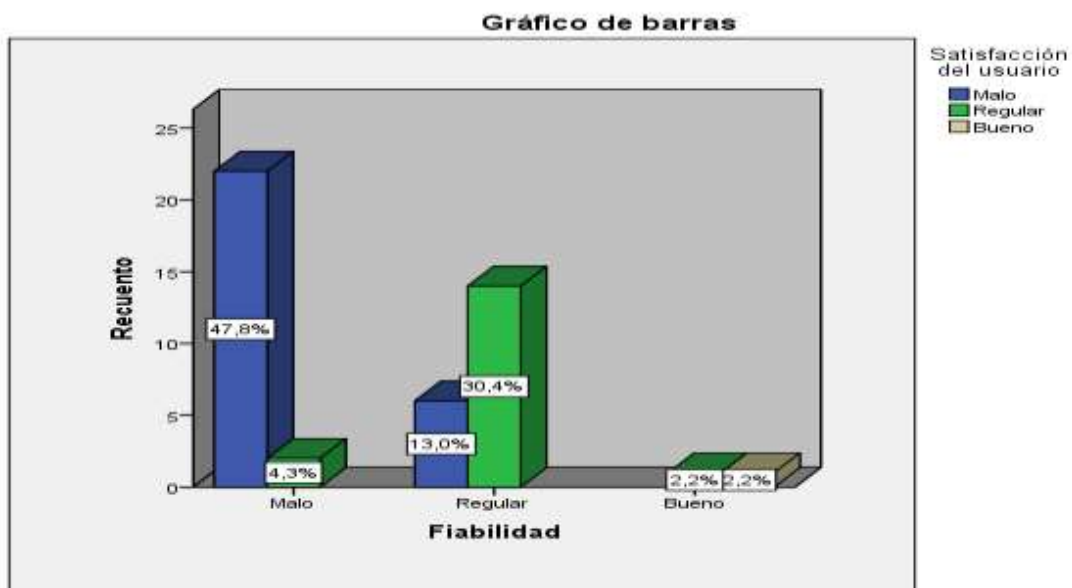


Interpretación:

Según la tabla 10, para el 50% de entrevistados, existe una baja satisfacción del usuario a manera de consecuencia con una mala calidad del servicio. Asimismo, se observa que para el 23.9% de encuestados una calidad del servicio regular, significa que sólo el 8.7% alcanza una alta satisfacción. Finalmente, cuanto la calidad es buena para el 2.2% de pacientes, también la satisfacción es buena para sólo el 2.2%.

Tabla 13*Cruzada fiabilidad*satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Fiabilidad	Malo	22 47,8%	2 4,3%	0 0,0%	24 52,2%
	Regular	6 13,0%	14 30,4%	0 0,0%	20 43,5%
	Bueno	0 0,0%	1 2,2%	1 2,2%	2 4,3%
Total		28 60,9%	17 37,0%	1 2,2%	46 100,0%

Figura 12*Cruzada Fiabilidad*Satisfacción del usuario*

Interpretación:

Según la tabla 11, para el 47.8% de entrevistados, existe una baja satisfacción del usuario ante una fiabilidad considerada como mala. Asimismo, se verifica que para el 30.4% de entrevistados una fiabilidad regular, significa que sólo el 13% alcanza una alta satisfacción. Finalmente, la fiabilidad es buena para el 2.2% de pacientes, también la satisfacción es buena para sólo el 2.2%.

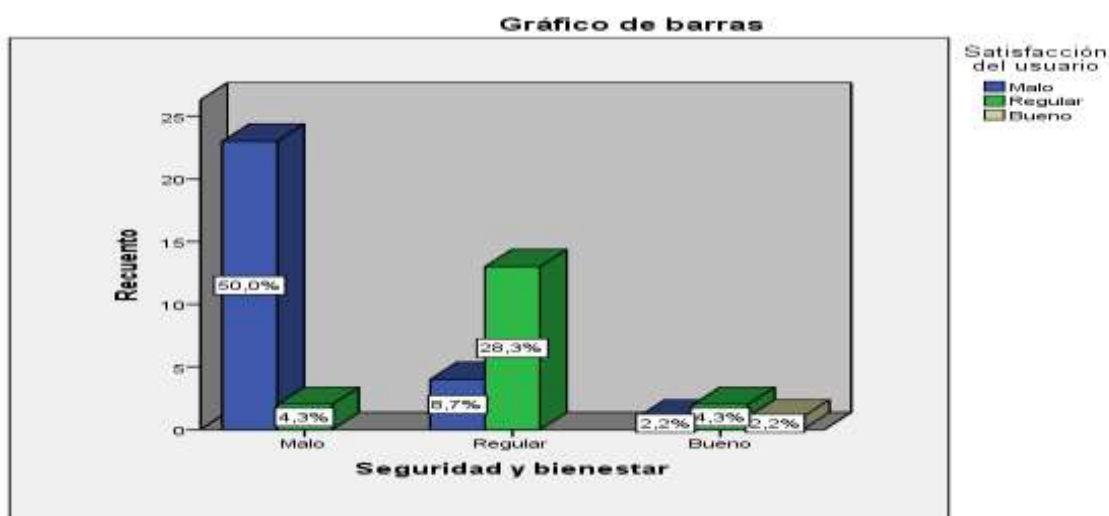
Tabla 14

*Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Seguridad y bienestar	Malo	23 50,0%	2 4,3%	0 0,0%	25 54,3%
	Regular	4 8,7%	13 28,3%	0 0,0%	17 37,0%
	Bueno	1 2,2%	2 4,3%	1 2,2%	4 8,7%
Total		28 60,9%	17 37,0%	1 2,2%	46 100,0%

Figura 13

*Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario*



Interpretación:

Según la tabla 12, para el 50% de entrevistados, existe una baja satisfacción del usuario ante una seguridad y bienestar considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 28.3% de encuestados una seguridad y bienestar regular, generó que sólo el 8.7% alcance una alta satisfacción. Finalmente, cuando la seguridad y bienestar es buena para el 2.2% de pacientes, no se logra también que la satisfacción sea buena.

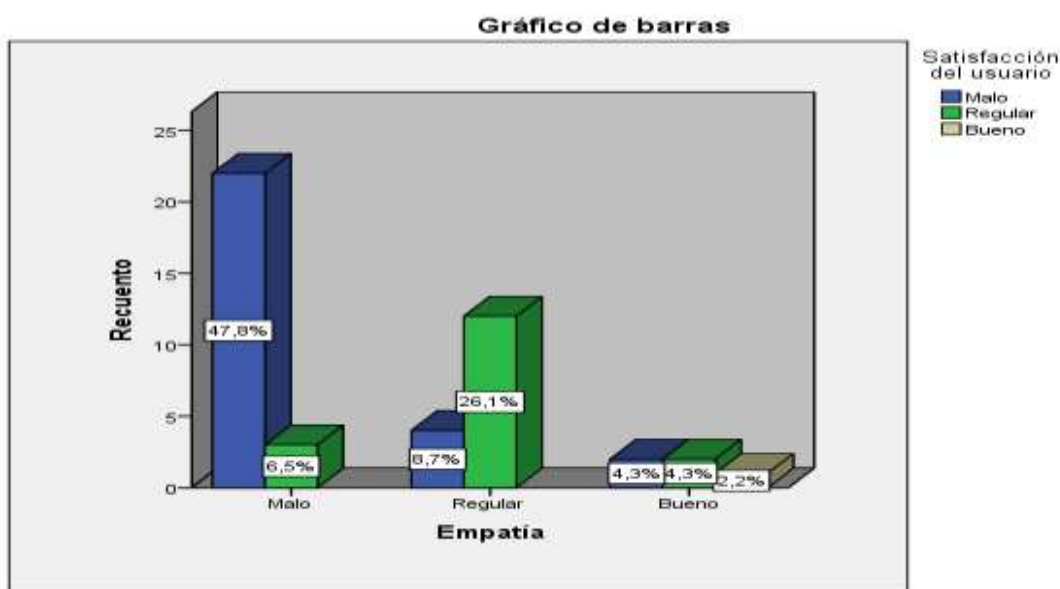
Tabla 15

*Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Empatía	Malo	22 47,8%	3 6,5%	0 0,0%	25 54,3%
	Regular	4 8,7%	12 26,1%	0 0,0%	16 34,8%
	Bueno	2 4,3%	2 4,3%	1 2,2%	5 10,9%
Total		28 60,9%	17 37,0%	1 2,2%	46 100,0%

Figura 14

*Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario*



Interpretación:

Según la tabla 13, para el 47.8% de encuestados, existe una baja satisfacción del usuario ante una empatía considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 26.1% de encuestados una empatía regular, generó que sólo el 8.7% alcance una alta satisfacción. Por último, cuanto a la empatía para el 4.3% de pacientes, se logra que la satisfacción sea buena, sólo para el 2.2%.

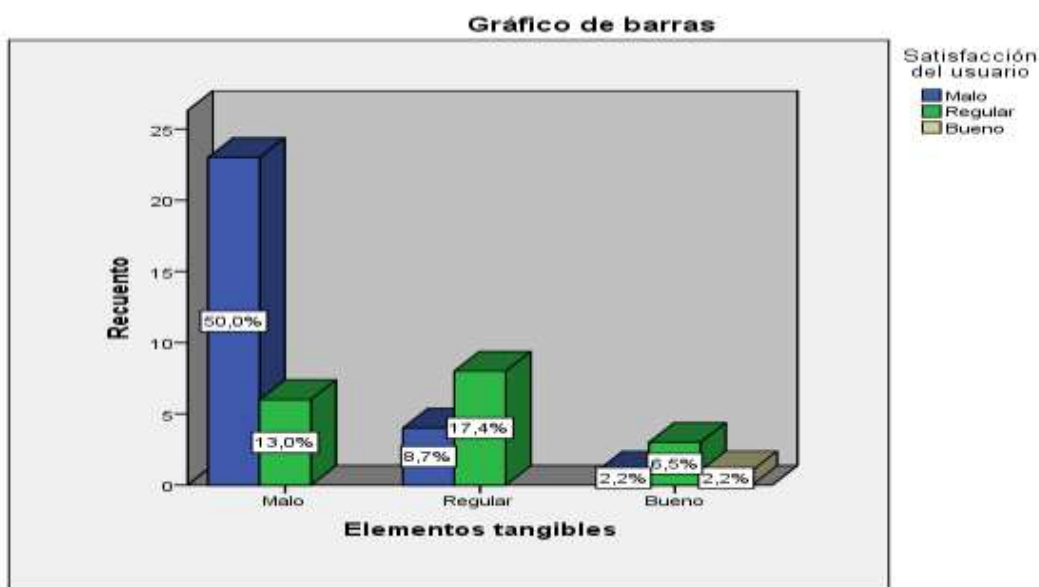
Tabla 16

*Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Elementos tangibles	Malo	23 50,0%	6 13,0%	0 0,0%	29 63,0%
	Regular	4 8,7%	8 17,4%	0 0,0%	12 26,1%
	Bueno	1 2,2%	3 6,5%	1 2,2%	5 10,9%
Total		28 60,9%	17 37,0%	1 2,2%	46 100,0%

Figura 15

*Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario*

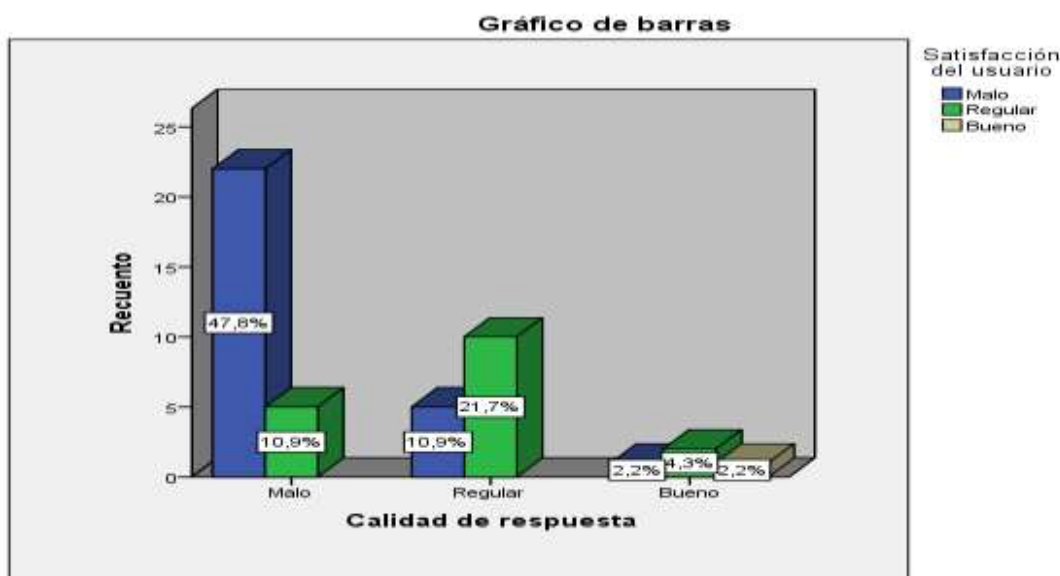


Interpretación:

Según la tabla 14, para el 50% de encuestados, existe una baja satisfacción del usuario ante unos elementos tangibles considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 17.4% de participantes en el estudio, unos elementos tangibles regular, significa que sólo el 8.7% alcance una alta satisfacción. Por último, los elementos tangibles son buena para el 2.2% de entrevistados, se logra que la satisfacción sea alta, también para el 2,2%.

Tabla 17*Cruzada calidad de respuesta * satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Calidad de respuesta	Malo	22 47,8%	5 10,9%	0 0,0%	27 58,7%
	Regular	5 10,9%	10 21,7%	0 0,0%	15 32,6%
	Bueno	1 2,2%	2 4,3%	1 2,2%	4 8,7%
Total		28 60,9%	17 37,0%	1 2,2%	46 100,0%

Figura 16*Cruzada calidad de respuesta*satisfacción del usuario*

Interpretación:

Según la tabla 15, para el 47.8% de encuestados, existe una baja satisfacción del usuario ante unos calidad de respuesta considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 21.7% de participantes en el estudio, una calidad de respuesta regular, significa que sólo el 10.9% alcance una alta satisfacción. Por último, cuando la calidad de respuesta es buena para el 2.2% de entrevistados, se logra que la satisfacción sea alta, también para el 2,2%.

4.4. Resultados inferenciales de la investigación.

Prueba de normalidad:

Realizamos el argumento de hipótesis de división normal de todas las variables y las dimensiones.

Enunciar:

H0: Los datos no tienen una distribución normal

H1: Los datos tienen una distribución normal

Efectuamos el estudio con SPSS, empleando la prueba de shaphiro Wilk, debido a que se tienen muestras menores a 50.

Tabla 18

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,586	46	,000
Satisfacción del usuario	,503	46	,000

Pruebas de normalidad de las variables

Se observa que las variables presentan un p-valor de 0.00 aceptándose la hipótesis nula que indica que todas las variables no tienen una división normal y se empleara la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Pruebas de normalidad de las dimensiones

Tabla 19

Prueba de normalidad de las dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,738	46	,000
Seguridad y bienestar	,719	46	,000
Empatía	,724	46	,000
Elementos tangibles	,729	46	,000

De acuerdo con los resultados obtenidos, tenemos que la variable y dimensiones tienen una significancia de 0.00, aceptándose la hipótesis nula, teniendo entonces todas las dimensiones distribución normal y se empleara la prueba no paramétrica de Spearman.

Prueba de Hipótesis General

Ho: La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021

Hi: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se agrega el cuadro de tanteo de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 20

Prueba de hipótesis general

			Calidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de respuesta	Coeficiente de correlación	de 1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente de correlación	de ,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

En la contratación de la hipótesis general que mide la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se halló correlación de 0.519 con una significancia de 0.000 menor a 0.05. Por esta razón se comprende que hay enlace positivo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Ho: La fiabilidad no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se agrega el cuadro de tanteo de la prueba no paramétrica de Spearman

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 01

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	de 1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coefficiente de correlación	de ,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 1 que mide la relación a través de la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se halló una correlación de 0.684 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Con ello se comprende que hay un enlace positivo entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis específica 2

Ho: La Seguridad y bienestar no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: La Seguridad y bienestar se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se agrega el cuadro del tanteo de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 02

			Seguridad y bienestar	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Seguridad y bienestar	Coeficiente y correlación	de 1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	de Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente del correlación	de ,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 2 que mide la relación entre la seguridad y bienestar y la satisfacción del usuario. Hay un coeficiente de 0.686 y una de significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay relación positiva entre la seguridad y bienestar y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis específica 3

Ho: La Empatía no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: La Empatía se enlaza con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se adjunta el cuadro del tanteo de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 23

Prueba de hipótesis específica 03

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Empatía	Coeficiente de correlación	de 1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	de Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de ,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 3 que mide la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario. El Rho de Spearman es de 0.578 con una significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay un enlace positivo entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis específica 4

Ho: Los elementos tangibles no se enlaza con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: Los elementos tangibles se enlaza con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se agrega el cuadro de tanteo del ensayo no paramétrica de Spearman.

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica 04

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	de 1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente de correlación	de ,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 4 que mide la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, se halló una correlación de 0.516 con significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay un enlace positivo a través de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Tabla 25*Prueba de hipótesis específica 05*

			Calidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de respuesta	Coeficiente de correlación	de 1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente de correlación	de ,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 4 donde mide la relación entre la calidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se halló verifico correlación de 519 con significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay un enlace positivo entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

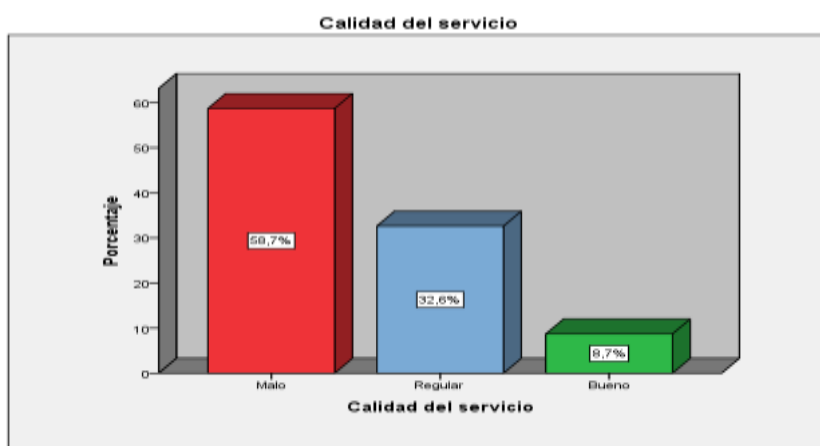
Tabla 26

Calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	58,7	58,7	58,7
Regular	15	32,6	32,6	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	46	100,0	100,0

Figura 17

Calidad de servicio



Interpretación:

Se visualiza que el 58.7% de entrevistados dice que la calidad de servicio es bajo, debido principalmente a que consideran que el personal médico no mostraba empatía con los pacientes, no les daba igualmente seguridad y bienestar y sobre todo no les generaba confianza. Por otro lado, el 32.6% de los datos indica que el nivel de calidad de servicio es regular, sin embargo, el 8.7%, de los datos nos muestra que el nivel de calidad de servicio es de un nivel bueno.

Dimensión 1: Fiabilidad

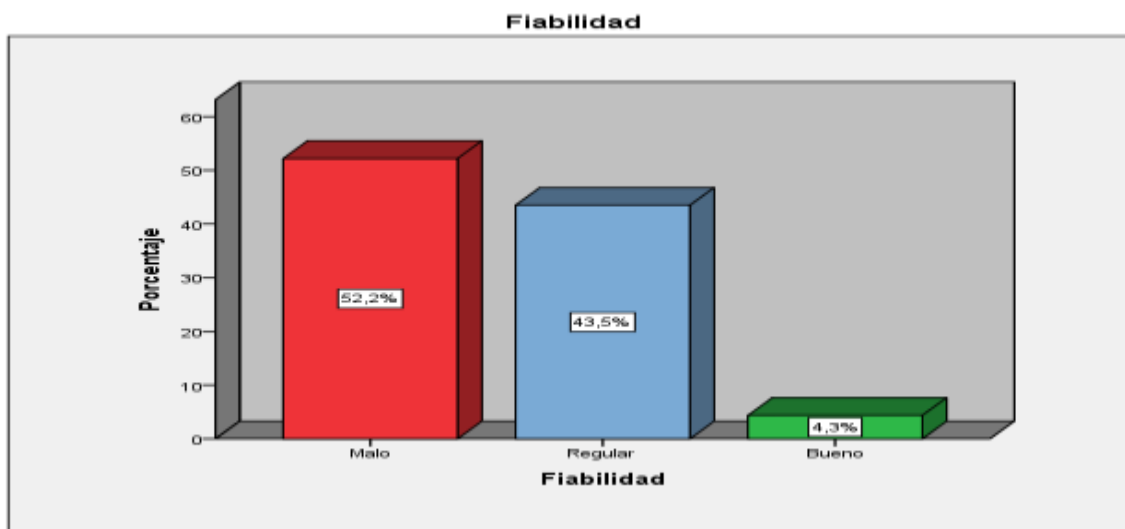
Tabla 27

Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	24	52,2	52,2	52,2
Regular	20	43,5	43,5	95,7
Bueno	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 18

Fiabilidad



Interpretación:

Se muestra que el 52.0 % indica que el nivel de fiabilidad es malo, debido efectivamente a que muchos pacientes consideran que no fueron atendidos oportunamente, no encontraron citas, se demoraron en ser atendidos en su exámenes. Por otro lado, el 43.5% de los datos indica que el nivel de fiabilidad es regular, y este relacionado probablemente a que el tratamiento brindado a sus dolencias si tuvieron resultados. Sin embargo, el 4.3%, de los datos nos muestra que el nivel de fiabilidad es de un nivel bueno.

Dimensión 2: Seguridad y bienestar

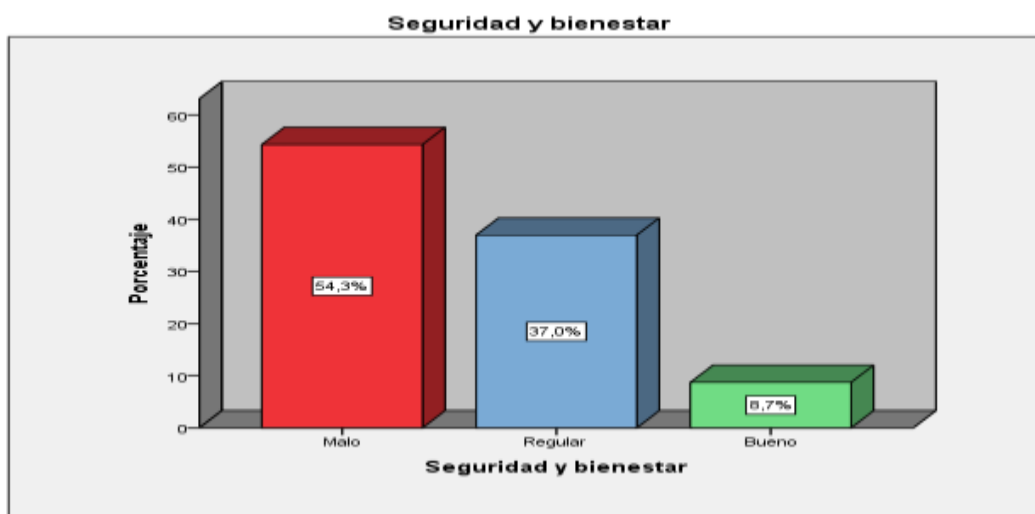
Tabla 28

Seguridad y bienestar

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	54,3	54,3	54,3
Regular	17	37,0	37,0	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 19

Seguridad y bienestar



Interpretación:

El 54.3% indica que el nivel de seguridad y bienestar es malo, y está asociado a la falta de llegada de los médicos al explicar al paciente su situación de salud. Por otro lado, el 37% indica que es regular, porque aún no se respetan en su totalidad los protocolos de seguridad y porque al momento de ser atendidos, creen que no se ha respetado su privacidad. El 8.7%, por su parte señala que tiene un nivel bueno, debido principalmente a que se examina minuciosamente los exámenes físicos, aun cuando los resultados no son rápidos.

Dimensión 3: Empatía

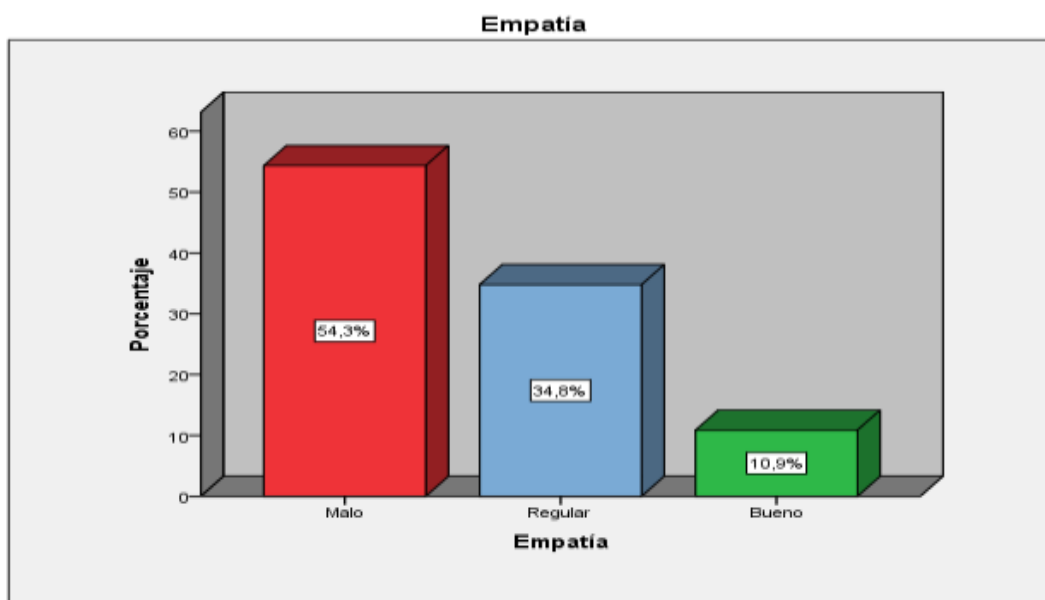
Tabla 29

Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	25	54,3	54,3	54,3
Regular	16	34,8	34,8	89,1
Bueno	5	10,9	10,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 20

Empatía



Interpretación:

El 54.3% menciona que el nivel de empatía es bajo, debido esencialmente a que el personal no muestra paciencia ni comprensión a las necesidades de los pacientes y muchas veces son malinformados sobre el procedimiento para atenderse de forma ambulatoria. Por otro lado, el 34.8% indica que el nivel de empatía es regular, al considerarse que se respeta la programación de citas, atendiendo el médico en la hora convenida. Sin embargo, el 10.9%, señala que es de un nivel bueno.

Dimensión 4: Elementos tangibles

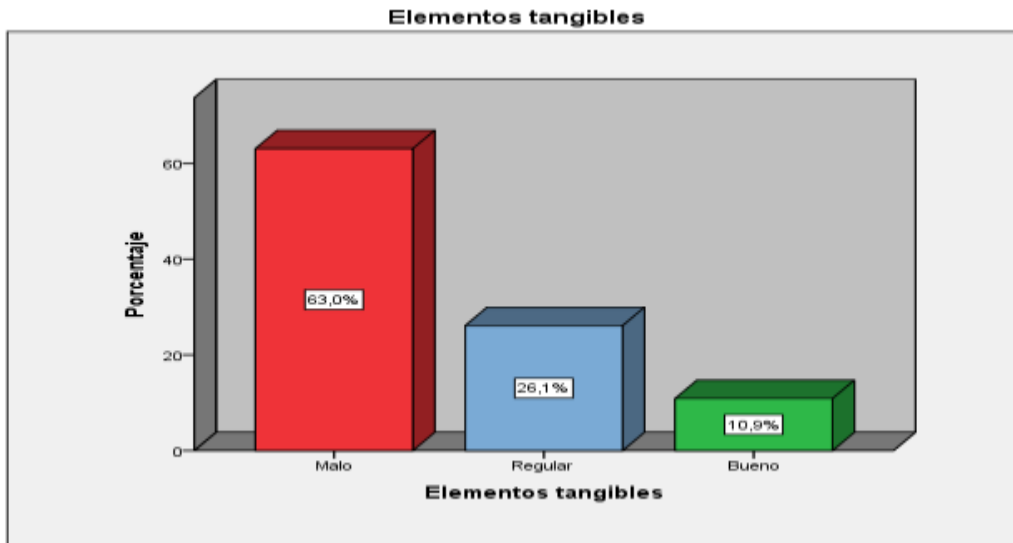
Tabla 30

Elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	29	63,0	63,0	63,0
Regular	12	26,1	26,1	89,1
Bueno	5	10,9	10,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 21

Elementos tangibles



Interpretación:

El 63% indicaron que el nivel de elementos tangibles es bajo, debido a que la señalización de los servicios de salud no es clara y muchas veces los equipos médicos no han funcionado adecuadamente en el momento de la consulta. Por otro lado, el 26.1% de los datos indica que el nivel de elementos tangibles es regular y se asocia a la limpieza del lugar de atención. Finalmente, un el 10.9%, de los datos nos muestra que el nivel de elementos tangibles tiene un nivel bueno.

Dimensión 5: Calidad de respuesta

Tabla 31

Calidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	58,7	58,7	58,7
Regular	15	32,6	32,6	91,3
Bueno	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 22

Calidad de respuesta



Interpretación:

El 58.7% indicaron que el nivel de la calidad de respuesta es bajo, debido a que la señalización de los servicios de salud no es clara y muchas veces los equipos médicos no han funcionado adecuadamente en el momento de la consulta. Por otro lado, el 32.6% de los datos indica que el nivel de la calidad de respuesta es regular y se asocia a la limpieza del lugar de atención. Finalmente, un el 8.7%, de los datos nos muestra que el nivel de la calidad de respuesta tiene un nivel bueno.

4.2. Variable 2: Satisfacción del usuario

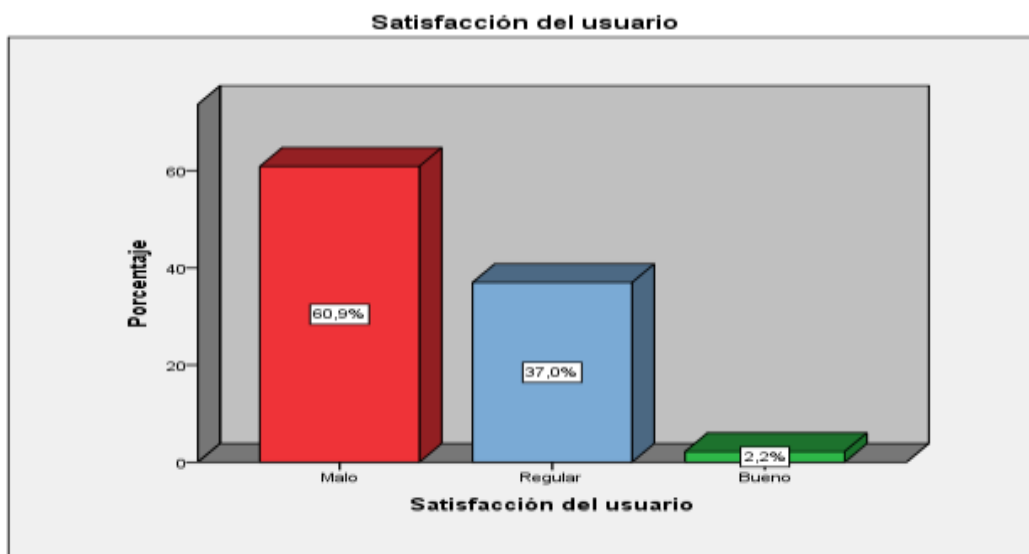
Tabla 32

Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	28	60,9	60,9	60,9
Regular	17	37,0	37,0	97,8
Bueno	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 23

Empatía



Interpretación:

El 60.9% considera que el nivel de satisfacción del usuario es bajo, debido principalmente a que la calidad del servicio que se presta no cubre sus expectativas y por tanto el mismo es percibido como malo. De otro lado, el 37 % dice que es regular, sin embargo, el 2.2%, menciona que el nivel es bueno. Por tanto, el nivel de satisfacción del usuario durante la pandemia covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 es de un nivel malo, según los datos calculados.

Dimensión 5: Expectativas

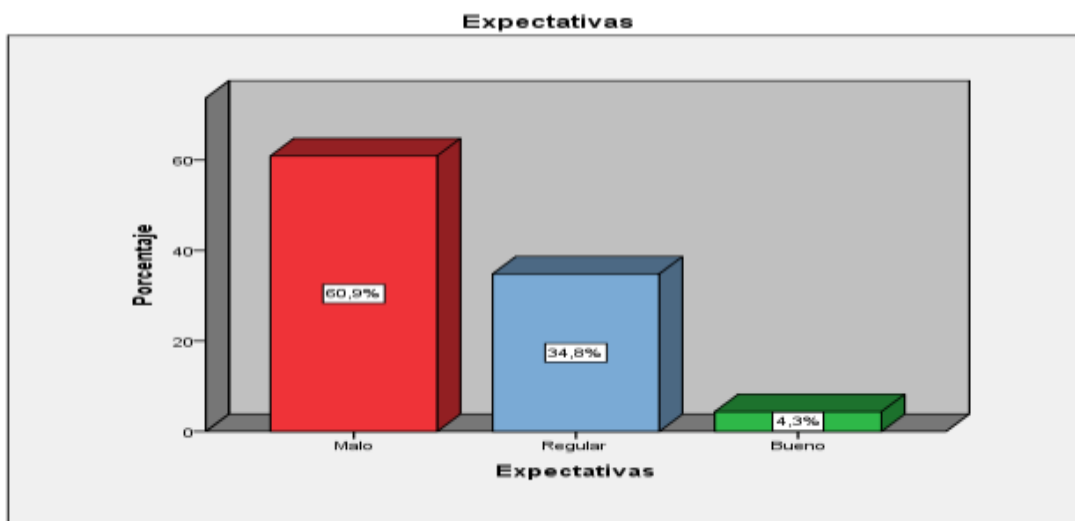
Tabla 33

Expectativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	28	60,9	60,9	60,9
Regular	16	34,8	34,8	95,7
Bueno	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 24

Expectativas



Interpretación:

El 60.9% indica que el nivel de expectativas es bajo, como consecuencia de que el personal médico no ha explicado adecuadamente la evolución de la salud de los pacientes, ni la medicación que se le ha brindado. Además porque los exámenes no han sido lo rápido que se necesitaban, entre otros. Por otro lado, el 34.8% de los datos indica que el nivel de expectativas es regular, principalmente porque a pesar de lo anterior, sin han notado una mejora en su salud. Sin embargo, hay un 4.3%, que indican que se tiene un nivel bueno.

Dimensión 6: Valor percibido

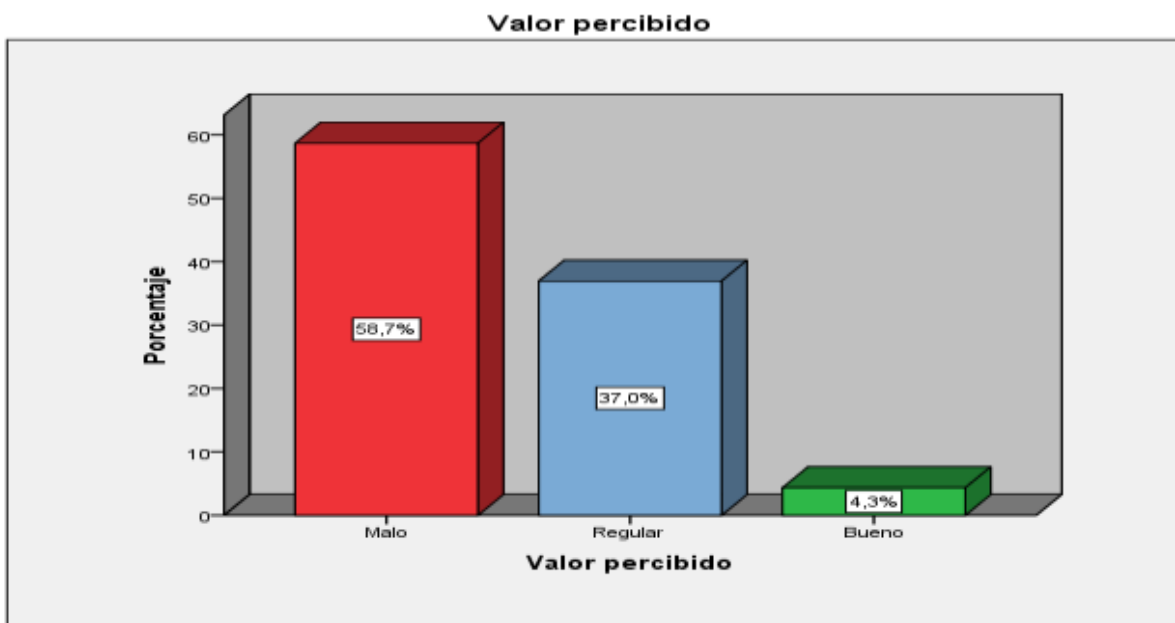
Tabla 34

Valor percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	28	60,9	60,9	60,9
Regular	16	34,8	34,8	95,7
Bueno	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figura 25

Valor percibido



Interpretación:

El 58.7% indicaron que el nivel de valor percibido es malo, fundamentalmente porque para la mayoría de los pacientes, la atención médica en general no ha sido la adecuada. Por ello, un 37.0% de los datos señalan que valor percibido es regular, y sólo in 4.3%, que es bueno.

4.3.10. Resultados Cruzados

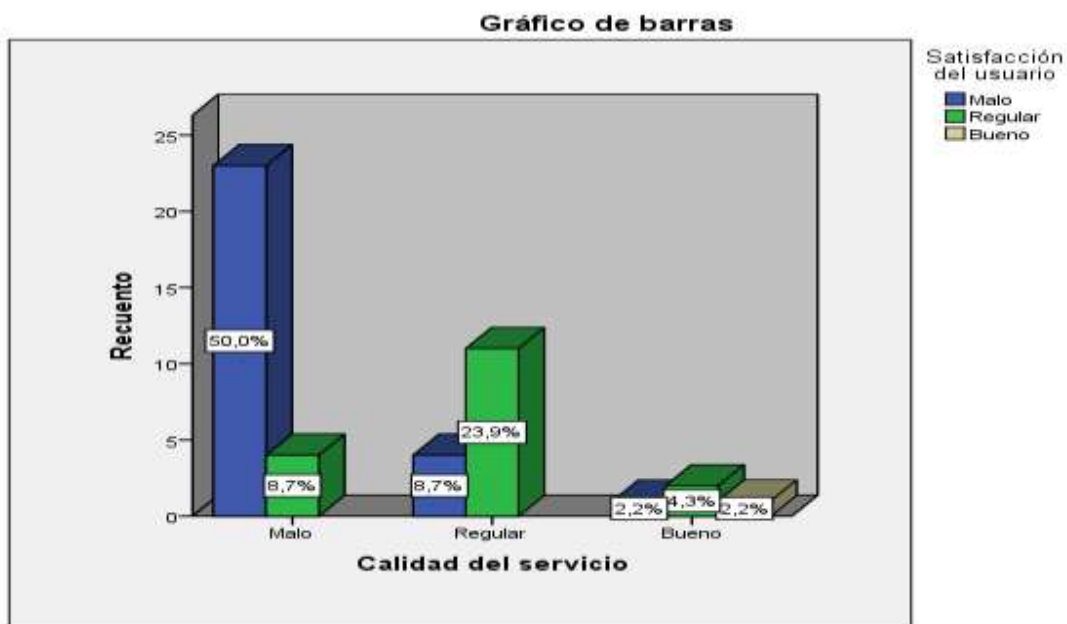
Tabla 35

*Cruzada Calidad de servicio * Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Calidad del servicio	Malo	Recuento	23	4	0	27
		% del total	50,0%	8,7%	0,0%	58,7%
	Regular	Recuento	4	11	0	15
		% del total	8,7%	23,9%	0,0%	32,6%
	Bueno	Recuento	1	2	1	4
		% del total	2,2%	4,3%	2,2%	8,7%
Total		Recuento	28	17	1	46
		% del total	60,9%	37,0%	2,2%	100,0%

Figura 26

*Cruzada Calidad de servicio * Satisfacción del usuario*



Interpretación:

Según la tabla 10, para el 50% de entrevistados, existe una baja satisfacción del usuario como consecuencia de una mala calidad del servicio. Asimismo, se observa que para el 23.9% de encuestados una calidad del servicio regular, significa que sólo el 8.7% alcanza una alta satisfacción. Finalmente, cuanto la calidad es buena para el 2.2% de pacientes, también la satisfacción es buena para sólo el 2.2%.

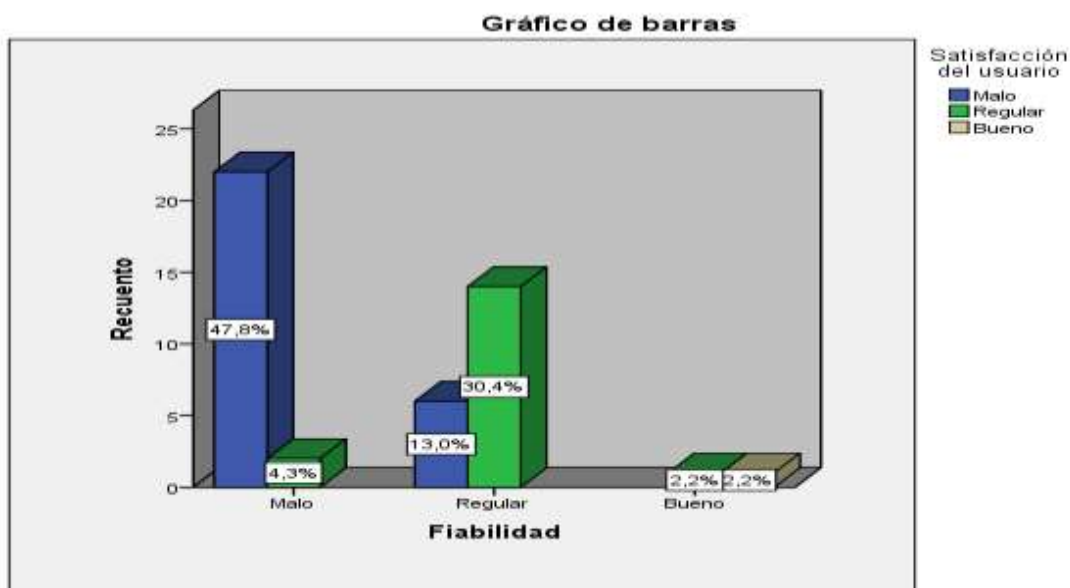
Tabla 36

*Cruzada fiabilidad*satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Fiabilidad	Malo	Recuento	22	2	0	24
		% del total	47,8%	4,3%	0,0%	52,2%
	Regular	Recuento	6	14	0	20
		% del total	13,0%	30,4%	0,0%	43,5%
	Bueno	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	2,2%	2,2%	4,3%
Total		Recuento	28	17	1	46
		% del total	60,9%	37,0%	2,2%	100,0%

Figura 27

*Cruzada Fiabilidad*Satisfacción del usuario*

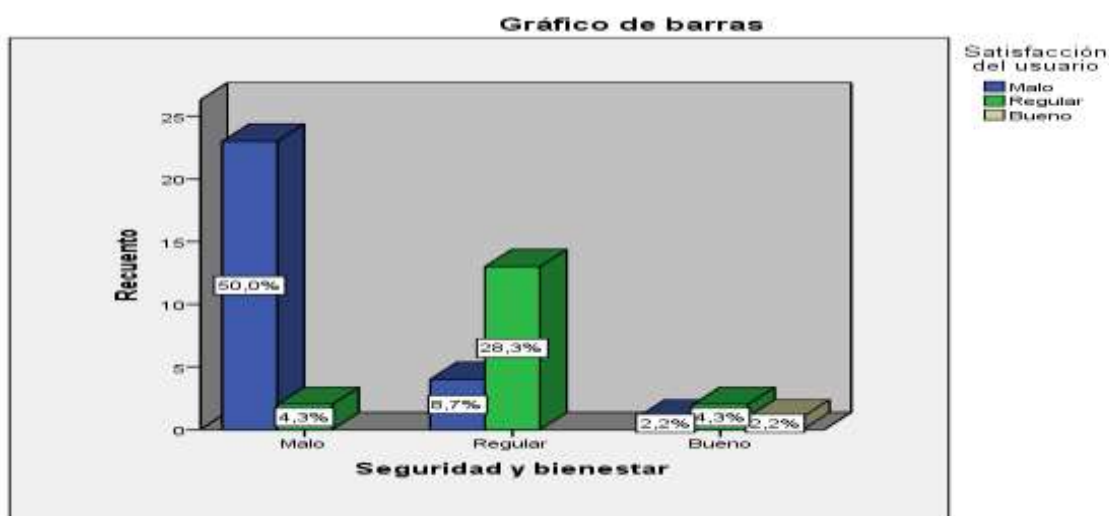


Interpretación:

Según la tabla 11, para el 47.8% de entrevistados, existe una baja satisfacción del usuario ante una fiabilidad considerada como mala. Asimismo, se observa que para el 30.4% de encuestados una fiabilidad regular, significa que sólo el 13% alcanza una alta satisfacción. Finalmente, la fiabilidad es buena para el 2.2% de pacientes, también la satisfacción es buena para sólo el 2.2%.

Tabla 37*Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Seguridad y bienestar	Malo	Recuento	23	2	0	25
		% del total	50,0%	4,3%	0,0%	54,3%
	Regular	Recuento	4	13	0	17
		% del total	8,7%	28,3%	0,0%	37,0%
	Bueno	Recuento	1	2	1	4
		% del total	2,2%	4,3%	2,2%	8,7%
Total		Recuento	28	17	1	46
		% del total	60,9%	37,0%	2,2%	100,0%

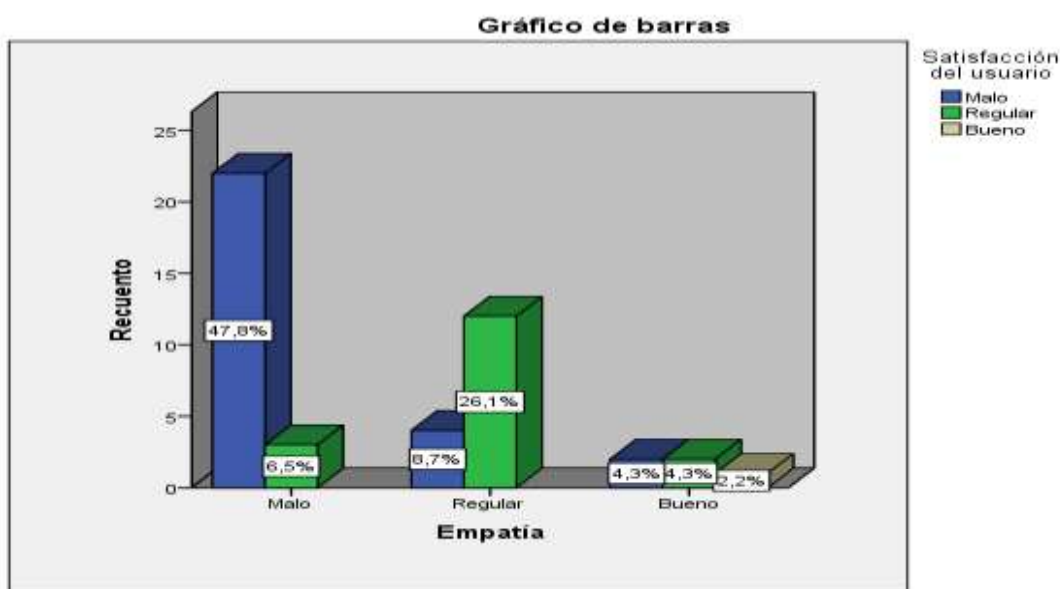
Figura 28*Cruzada seguridad y bienestar*satisfacción del usuario*

Interpretación:

Según la tabla 12, para el 50% de entrevistados, existe una baja satisfacción del usuario ante una seguridad y bienestar considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 28.3% de encuestados una seguridad y bienestar regular, generó que sólo el 8.7% alcance una alta satisfacción. Finalmente, cuando la seguridad y bienestar es buena para el 2.2% de pacientes, no se logra también que la satisfacción sea buena.

Tabla 38*Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Empatía	Malo	Recuento	22	3	0	25
		% del total	47,8%	6,5%	0,0%	54,3%
	Regular	Recuento	4	12	0	16
		% del total	8,7%	26,1%	0,0%	34,8%
	Bueno	Recuento	2	2	1	5
		% del total	4,3%	4,3%	2,2%	10,9%
Total	Recuento	28	17	1	46	
	% del total	60,9%	37,0%	2,2%	100,0%	

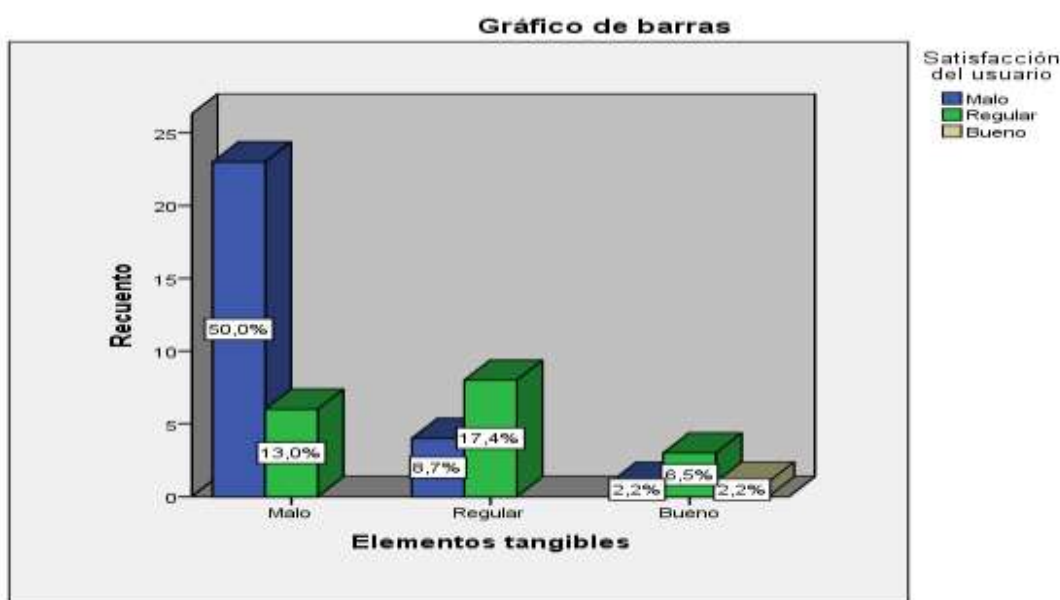
Figura 29*Cruzada Empatía*Satisfacción del usuario*

Interpretación:

Según la tabla 13, para el 47.8% de encuestados, existe una baja satisfacción del usuario ante una empatía considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 26.1% de encuestados una empatía regular, generó que sólo el 8.7% alcance una alta satisfacción. Por último, cuanto a la empatía para el 4.3% de pacientes, se logra que la satisfacción sea buena, sólo para el 2,2%.

Tabla 39*Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Elementos tangibles	Malo	Recuento	23	6	0	29
		% del total	50,0%	13,0%	0,0%	63,0%
	Regular	Recuento	4	8	0	12
		% del total	8,7%	17,4%	0,0%	26,1%
	Bueno	Recuento	1	3	1	5
		% del total	2,2%	6,5%	2,2%	10,9%
Total	Recuento	28	17	1	46	
	% del total	60,9%	37,0%	2,2%	100,0%	

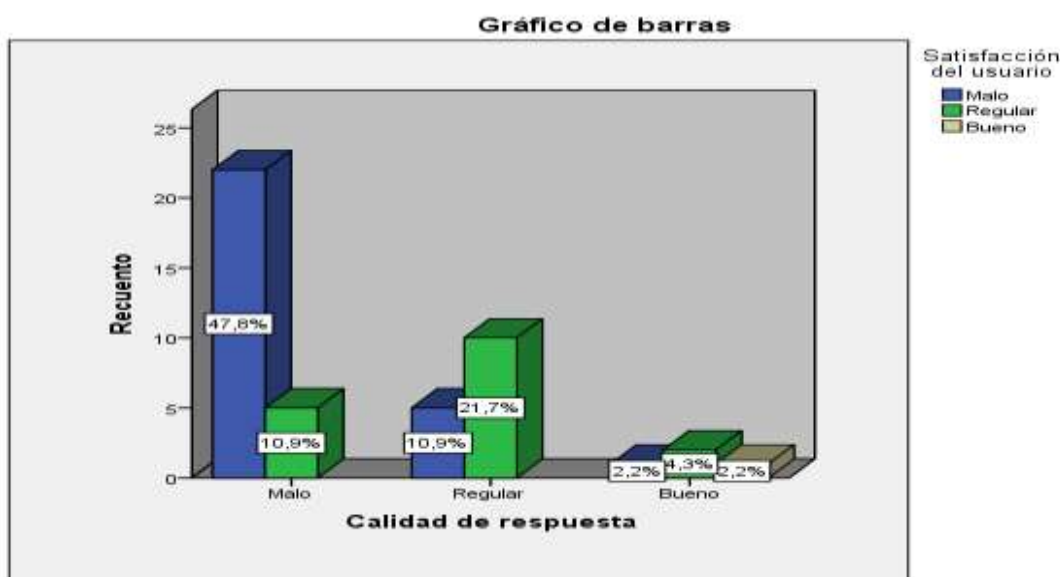
Figura 30*Cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del usuario*

Interpretación:

Según la tabla 14, para el 50% de encuestados, existe una baja satisfacción del usuario ante unos elementos tangibles considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 17.4% de participantes en el estudio, una elementos tangibles regular, significo que sólo el 8.7% alcance una alta satisfacción. Por último, los elementos tangibles son buena para el 2.2% de entrevistados, se logra que la satisfacción sea alta, también para el 2,2%.

Tabla 40*Cruzada calidad de respuesta * satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Calidad de respuesta	Malo	Recuento	22	5	0	27
		% del total	47,8%	10,9%	0,0%	58,7%
	Regular	Recuento	5	10	0	15
		% del total	10,9%	21,7%	0,0%	32,6%
	Bueno	Recuento	1	2	1	4
		% del total	2,2%	4,3%	2,2%	8,7%
Total	Recuento	28	17	1	46	
	% del total	60,9%	37,0%	2,2%	100,0%	

Figura 31*Cruzada calidad de respuesta * satisfacción del usuario*

Interpretación:

Según la tabla 15, para el 47.8% de encuestados, existe una baja satisfacción del usuario ante unos calidad de respuesta considerada como mala. De igual manera se visualiza que para el 21.7% de participantes en el estudio, una calidad de respuesta regular, significa que sólo el 10.9% alcance una alta satisfacción. Por último, cuando la calidad de respuesta es buena para el 2.2% de entrevistados, se logra que la satisfacción sea alta, también para el 2,2%.

4.4. Resultados inferenciales de la investigación.

Prueba de normalidad:

Hacemos la prueba de hipótesis de la distribución normal de todas las variables y dimensiones.

Decimos:

H0: Los datos no tienen una distribución normal

H1: Los datos tienen una distribución normal

Realizamos el análisis con SPSS, utilizando la prueba de shapiro Wilk, debido a que se tienen muestras menores a 50.

Tabla 41

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,586	46	,000
Satisfacción del usuario	,503	46	,000

Pruebas de normalidad de las variables

Se observa que las variables presentan un p-valor de 0.00 aceptándose la hipótesis nula que indica que todas las variables no tienen una distribución normal y se utilizará la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Pruebas de normalidad de las dimensiones

Tabla 42

Prueba de normalidad de las dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,738	46	,000
Seguridad y bienestar	,719	46	,000
Empatía	,724	46	,000
Elementos	,729	46	,000

tangibles

De acuerdo con los resultados obtenidos, tenemos que la variable y dimensiones tienen una significancia de 0.00, aceptándose la hipótesis nula, teniendo entonces todas las dimensiones distribución normal y se utilizará la prueba no paramétrica de Spearman.

Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ho: La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021

Hi: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se adjunta el cuadro de resultados de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 43

Prueba de hipótesis general

			Calidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de respuesta	Coeficiente de correlación	de 1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente de correlación	de ,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

En la contratación de la hipótesis general que mide la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se halló correlación de 0.519 con una significancia de 0.000 menor a 0.05. Con ello se comprende que hay relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Ho: La fiabilidad no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se adjunta el cuadro de resultados de la prueba no paramétrica de Spearman

Tabla 44

Prueba de hipótesis específica 01

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	de 1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coefficiente de correlación	de ,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 1 que mide la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se halló una correlación de 0.684 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Con ello se comprende que hay una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis específica 2

Ho: La Seguridad y bienestar no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: La Seguridad y bienestar se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se adjunta el cuadro de resultados de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 45

Prueba de hipótesis específica 02

			Seguridad y bienestar	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Seguridad y bienestar	Coeficiente y correlación	de 1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	de Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente y correlación	de ,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 2 que mide la relación entre la seguridad y bienestar y la satisfacción del usuario. Hay un coeficiente de 0. 686 y una de significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay relación positiva entre la seguridad y bienestar y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis específica 3

Ho: La Empatía no se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: La Empatía se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se adjunta el cuadro de resultados de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 46

Prueba de hipótesis específica 03

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	de 1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de ,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 3 que mide la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario. El Rho de Spearman es de 0.578 con una significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis específica 4

Ho: Los elementos tangibles no se relacionan con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Hi: Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021.

Se adjunta el cuadro de resultados de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 47

Prueba de hipótesis específica 04

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	de 1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente de correlación	de ,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 4 que mide la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, se halló una correlación de 0.516 con significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Tabla 48*Prueba de hipótesis específica 05*

			Calidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de respuesta	Coeficiente de correlación	de 1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	46	46
		Coeficiente de correlación	de ,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Interpretación:

En la contratación de la hipótesis específica 4 que mide la relación entre la calidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se halló una correlación de 0. 519 con significancia de 0.000. Con ello se comprende que hay una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general que señala que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021, se evidenciaron que la significancia obtenida es de 0.000; aceptándose la H_1 que señala que hay relación entre dichas durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021. Además, se presenta una correlación moderada positiva con un valor de 0.519. También se ha podido en los resultados descriptivos se observa que el 50.0 % de los datos indica que el nivel de Fiabilidad es malo, por otro lado, el 43.5% de los datos indica que el nivel de Fiabilidad es regular, sin embargo, el 6.5%, de los datos nos muestra que el nivel de Fiabilidad es de un nivel bueno. De otro se observa que el 80.4% de entrevistados declaran que la satisfacción del usuario es baja, el 10.9 % que es regular, y el 8.7%, que es buena.

Estos resultado coincide con lo expuesto Castro (2021), quien indica en su investigación menciona que un 96,8% de personas externas atendidas, recibieron un trato amable, en tanto que el 92,6% de clientes internos afirmaron que la institución cuenta con guías y protocolos de atención. Tenemos a Alvarado (2021), quien dentro de su estudio encontró que quienes respondieron estar satisfechos en confiabilidad (18,90%), sensibilidad (20,13%), estabilidad (22,38%), empatía (22,30%) y recursos tangibles (19,25%).

En ese marco, Gronroos (2001) reconoce que no se ha definido bien aún la diferencia entre los tipos de evaluaciones de la calidad, por lo que para este trabajo se considera sólo el concepto de calidad. Cabe señalar que, la satisfacción va unida hacia la actitud que tiene el usuario sobre un producto o servicio.

Con relación a la primera hipótesis específica, sobre el enlace de la fiabilidad con la satisfacción del usuario, se ha podido notar una significancia 0.000 que es <0.05 ; se acepta la H_1 que señala que la fiabilidad se enlace con la satisfacción del usuario durante. Además, se presenta una correlación moderada positiva con un valor de 0.684. Por su parte también se muestra que los resultados descriptivos muestran que se observa que el 50.0 % de los datos indica que el nivel de Fiabilidad es malo, por otro lado, el 43.5% de los datos indica que el nivel de Fiabilidad es regular, sin

embargo, el 6.5%, de los datos nos muestra que el nivel de Fiabilidad es de un nivel bueno.

En ese marco, Vásquez (2019) señala que dentro de su estudio se visualizó que el trato hacia los pacientes fue bueno en un 95% en la consulta médica.

Desde el punto de vista teórico (Horovitz, 1990) menciona que esta dimensión permite al cliente obtener un servicio de forma correcta desde el primer momento.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, que indica que la Seguridad y bienestar se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana, 2021, se notó una significancia de 0.000 que es <0.05 ; aceptándose por tanto que la Seguridad y bienestar se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021. Además, se presenta una correlación moderada positiva con un valor de 0.470. Por su parte también se muestra que los resultados descriptivos muestran que se observa que el 52.2% de los datos indica que el nivel de Seguridad y bienestar es malo, por otro lado, el 43.5% de los datos indica que el nivel de Seguridad y bienestar es regular, sin embargo, el 4.3%, de los datos nos muestra que el nivel de Seguridad y bienestar es de un nivel bueno.

De otro lado, Mego (2022) señala que dentro de su estudio se visualizó que el trato de la calidad de atención tiene relación con la satisfacción de cliente externo, al obtenerse un grado de correlación de 0,852 y una significancia de 0,000. Además, también Rieta (2020) señala que dentro de su estudio muestran que la seguridad se relaciona en el servicio de laboratorio clínico tuvo un nivel de satisfacción del 83,1%, seguido de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y finalmente el servicio de citas con 74%

Desde el punto de vista teórico Mayer et al. (2003) manifiestan que la seguridad implica credibilidad, es decir que para el paciente el cuidado de su salud si bien es importante, también lo es el hecho de que la organización demuestre su preocupación para otorgar al cliente mayor satisfacción.

Con respecto a la tercera hipótesis específica referida a que la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario se evidencio una significancia 0.000, aceptándose que la empatía y la satisfacción del usuario se relacionan. Además, se presenta una

correlación moderada positiva con un valor de 0.686. Por su parte también se muestra que los resultados descriptivos muestran que se observa que el 54.3% de los datos indica que el nivel de Empatía es bajo, por otro lado, el 39.1% de los datos indica que el nivel de Empatía es regular, sin embargo, el 6.5%, de los datos nos muestra que el nivel de Empatía es de un nivel bueno.

Desde su propia perspectiva, Carbajal (2021) encontró dentro de su investigación resultados en los que pudieron evidenciar que el 10,7% de los usuarios del servicio Coronavirus piensan que la calidad es baja, de igual manera el 32,1% piensan que es medio y el 57,1% opina que es alta. Tenemos a Gómez (2021), que dentro de su investigación que mostro que el 26,7% de entrevistados están bastante de acuerdo en que la enfermera brinda un buen servicio, el 46,7% dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la obtención de una atención por la falta de personal. Por su parte, el 60% expresó estar en desacuerdo en que se atendió en un tiempo estipulado dada las complicaciones o urgencia que existe en el servicio diario.

Desde el punto de vista teórico Lemerise y Arsenio (2000) señala que una parte integral de la competencia social sugieren que los déficits en habilidades empáticas y la regulación emocional contribuyen a problemas de conducta tanto en la parte productiva como profesional. La investigación ha demostrado que los centros de salud que cuentan con profesionales con problema de empatía tienen dificultades para identificar las emociones en los pacientes.

La cuarta hipótesis específica, sobre que los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario se observó un nivel de significancia 0.000 que es <0.05 ; aceptándose entonces la H_1 que indica que los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario durante el covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021. Además, se presenta una correlación moderada positiva con un valor de 0.578. Por su parte también se muestra que los resultados descriptivos muestran que se observa que el 45.7% de los datos indica que el nivel de elementos tangibles es bajo, por otro lado, el 50.0% de los datos indica que el nivel de elementos tangibles es regular, sin embargo, el 4.3%, de los datos nos muestra que el nivel de elementos tangibles es de un nivel bueno.

De otro lado, Mestanza (2021) señaló que en su investigación encontró que los resultados mostraron que, durante la pandemia, la calidad del servicio fue media (50,7%) y el usuario se encuentra Poco Satisfecho (59,7%). Desde otro ángulo Canzio (2019) dentro de su investigación encontró que los resultados mostraron un 54.45% está en desacuerdo con la pregunta que se les hizo, el 3.93% plenamente en desacuerdo, 32.20% está indeciso, el 6.28% está de consenso y el 3.14% plenamente de consenso.

Desde el punto de vista teórico Zeithaml y col. (2009) resalta que las instalaciones físicas, son complementos que suman a la percepción de la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Según la prueba Rho de Spearman se identificó una moderada correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación de 0. 519, significativo.

Segunda

Según la prueba Rho de Spearman se identificó una moderada correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación de 0. 684, significativo.

Tercera

Según la prueba Rho de Spearman se identificó una moderada correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación de 0. 686, significativo.

Cuarta

Según la prueba Rho de Spearman se identificó una moderada correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación de 0. 578, significativo.

Quinta

Según la prueba Rho de Spearman se identificó una moderada correlación entre la dimensión elementos y la satisfacción del usuario en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación de 0. 516, significativo.

Sexta Según la prueba Rho de Spearman se identificó una moderada correlación entre la dimensión calidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021 (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación de 0. 519, significativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda hablar con el director del hospital para realizar valoraciones o exámenes dentro de cada área del nosocomio con el propósito de ver si es que la calidad del servicio brindado es la adecuada para los pacientes que son atendidos de no ser así se realizaran charlas sobre la atención adecuada al paciente para que la satisfacción no se vea afectada.

Segunda

Se recomienda hablar con el jefe del servicio de emergencia del hospital para saber si las consultas se están llevando a cabo con fiabilidad y confiabilidad de los especialistas todo para tener a los pacientes satisfechos y que recomienden la atención del nosocomio.

Tercera

Se recomienda que los procesos de seguridad o normativas cada cierto tiempo pasen por modificaciones para lograr hacer más seguro EL cuidado del paciente al momento de asistir por alguna consulta a nuestro nosocomio.

Cuarta

Se recomienda hablar con el director de sugerir al equipo que se dé un trato empático a todos y que no se les juzgúe por sus religiones, razas, pensamientos ni nada, sino que se dé un trato de igualdad, ante todo.

Quinta

Se recomienda hablar con el director del hospital para poder contar con elementos tangibles de óptima calidad, así como profesionales que puedan sacarle el máximo provecho. Por lo cual se recomienda tener un proveedor adecuado para la compra de estos elementos, así como también preparar a los especialistas para usarlos.

REFERENCIAS

- Aires, L. et al. (2018). User satisfaction with reception and the classification of risk in public health units. *Rev. Eletr. Enf.* 20(24).
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/09/1118659/v20a24-en.pdf>
- Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, et al. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States.
- Alarcón P. (2017). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de las salas de emergencia en los hospitales privados y públicos de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia SERVQUAL. Según el modelo.* [Tesis de titulación profesional, Universidad de Llanos].
<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/822/RUNILLANOS%20ADE%200298%20MEDICI%c3%93N%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20LAS%20SALAS%20DE%20EMERGENCIA%20EN%20LOS%20HOSPITALES%20PRIVADOS%20Y%20P%c3%9aBLICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Almeida, C. (2015). Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Health Economics and Management.* 13(4).
<https://doi.org/10.1590/S1679-45082015GS3347>
- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.* [Tesis de titulación profesional, Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- John E. G. Bateson, K. D. (2012). Understanding Services Marketing
- Bermudez, J. et al. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research,* 9(6), 859 – 869.
https://jppres.com/jppres/pdf/vol9/jppres21.1023_9.6.859.pdf

- Bowen, A. y Fosado, O. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasinergia*. 3(2). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-26542020000100030
- Canzio, M. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. [Tesis de titulación profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Carbajal D. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56694/Carbajal_DD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, M. et al. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *MEDISAN*. 21(10), 1-6. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n10/san052110.pdf>
- Dávila, M. Coronado. J. y Cereser B. (2012), Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*. 57(3), 175-195. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n3/v57n3a8.pdf>
- Deby, H.; Tannady, T. y Suparto (2020). Maintaining Service Quality of Emergency Room During Pandemic Crisis. *Technology reports of Kansai University*. 62(7), 3673 – 3679. <http://repository.ukrida.ac.id/bitstream/123456789/410/1/maintaining-service-quality-of-emergency-room-during-pandemic-crisis-5f4bc5b0ce49f-1.pdf>
- Dereje, B. y Befikadu, E. (2019). Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center, South West Ethiopia. *Patient Related Outcome Measures*. 10, 347 – 354. <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=66847>

- Díaz, S. et al. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*. 16(2), 290 – 303. <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
- Donoso, C. (2014). La empatía en la relación médico-paciente como manifestación del respeto por la dignidad de la persona. Una aportación de Edith Stein. *Persona y Bioética*. 18(2), 184 – 193. <https://www.redalyc.org/pdf/832/83232594008.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrion. Huancayo – Perú. *Peru. Rev. Fac. Med. Hum.* 20(3), 397 – 403. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Figuroa, A. y Hernández, J. (2021). Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 21(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100169&script=sci_arttext
- Gerónimo, R. et al. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*. 9(35), 11 – 15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Gholami, M., Kavosi, Z. y Khojastefar, M. (2016). Services quality in emergency department of Nemazee Hospital: Using SERVQUAL model. *Journal of Health Management & Informatics*. 3(4), 121 – 126. https://jhmi.sums.ac.ir/article_42677_7abe7a355c164aa4d4c673495f343ca0.pdf
- Gómez L. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. [Tesis de titulación profesional, Universidad católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- González, I. et al. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in México. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 36 – 47.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00036.pdf>

Guerra M. (2021). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “clínica santa rosa de Manchay” 2020*. [Tesis de titulación profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>

Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*. 13(36). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

Hernández, A. et al. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Ibtisam, A. (2019). Patient Satisfaction with Service Quality in Emergency Department of Public Hospitals in KSA. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*. 8(10), 102 – 110. <https://www.ijmrhs.com/medical-research/patient-satisfaction-with-service-quality-in-emergency-department-of-public-hospitals-in-ksa.pdf>

Kalutharawithana, K. y Jayawardena, N. (2017). The Impact of Service Quality towards Customer satisfaction in Private sector Hospitals- A Case Study on the ABC Private Hospital in Sri Lanka. *International Journal of Scientific & Engineering Research*. 8(12), 375 – 384. <https://www.ijser.org/researchpaper/The-Impact-of-Service-Quality-towards-Customer-satisfaction-in-Private-sector-Hospitals-A-Case-Study-on-the-ABC-Private-Hospital-in-Sri-Lanka.pdf>

La Torre, A.; Oyola, A. y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y*

- políticas de salud.* 17(34), 1 – 10.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>
- Leyzeaga, M.; Azuaje, J. y Mejías, A. (2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada. *Industrial Data.* 17(1), 16 – 23. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81640855003.pdf>
- Lobo, A.; Domínguez, K. y Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIdEC.* 9(1), 21 – 5. <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- López, M.; Filippetti, V. y Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá.* 32(1), 37 – 51.
<http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
- Manolitzas, P. et al. (2018). Data on patient's satisfaction from an emergency department: Developing strategies with the Multicriteria Satisfaction Analysis. *Data in Brief.* 21, 956–961.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2352340918312587?token=8009F3558235FB35E59DDEA9BF3CEEB26BC49A82F13BAA25AE81950F0A4BD7960111DCD9729A6833EAD1FBE0C9AF6F1F&originRegion=us-east-1&originCreation=20220616142452>
- Manosalvas, C. et al. (2022). Quality, satisfaction and loyalty in the emergency service of public hospitals, from the central zone of Ecuador. *INNOVA Research Journal.* 7(2), 194 – 204.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5108/1/2030-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10842-1-10-20220510.pdf>
- Mego D. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto Covid del Centro de Salud Santa Cruz.* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80898/Mego_MD A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mero, L.; Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*. 42(02), 117 – 124. <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Mestanza L. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19*. [Tesis de grado, Hospital de Virú. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montalvo S.; Estrada E.; Mamani H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. [Tesis de titulación profesional, Universidad alas peruana]. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Mubashra, M. et al. (2017). Effects of hospital service quality on patients' satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi J. Med. Pharm. Sci.* 3(6), 556-567. <http://scholarsmepub.com/wp-content/uploads/2017/07/SJMPS-36B556-567.pdf>
- Omune, O. y Kandiri, J. (2018). Hospital information systems capability and end-user satisfaction in hospitals of Nairobi County, Kenya. *International Academic Journal of Information Systems and Technology*. 2(1), 102 – 125. https://www.iajournals.org/articles/iajist_v2_i1_102_125.pdf
- Oppong, E. et al. (2021). The effect of mobile health service quality on user satisfaction and continual usage. *Total Quality Management & Business Excellence*. 32(2), 177 – 198. https://www.ufs.ac.za/docs/librariesprovider26/university-of-the-free-state-business-school-documents/the-effect-of-mobile-health-service-quality-on-user-satisfaction-and-continual-usage.pdf?sfvrsn=2dd26620_2
- Organización Panamericana de la Salud (2021). *Respuesta a la emergencia por COVID – 19 en Perú*. [Página Web]. <https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru>

- Pabón, M.; Palacio K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019*. [Tesis de grado, Universidad de la costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pascoe G. (1983). Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*.
- Prieto, G. y Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*. 31(1), 67 – 74. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Rahmat, T. y Kusumo, C. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction on WOM a Private Hospital in Indonesia. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*. 10(1), 22 – 34. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i1.10141>
- Ramírez F. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia covid-19*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, E. et al. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta sanitaria*. 36(3), 232 – 239. <https://www.gacetasanitaria.org/es-pdf-S021391121000480>
- Rodríguez, 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*. 78(2), 154-160. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>
- Sánchez, A. et al. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*. 22(1).

<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>

Suárez, G. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Secretaria de Gestión Pública (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. [Archivo PDF]. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Sandoval, D. et al. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. *Rev Exp Med*. 4(4), 138-142. <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277#:~:text=CONCLUSIONES%3A%20Se%20concluye%20que%20existe,en%20el%20servicio%20de%20cirug%C3%ADa>.

Torres, C.; Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*. (2), 97 – 109. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>

Triviño, C. et al. (2019). Seguridad clínica hospitalaria: un desafío para los profesionales de salud y pacientes. *Polo del conocimiento*. 4(5), 167 – 191. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7164245.pdf>

Umoke, M.; Ifeanachor, P.C.; Nwimo, I.; Nwalieji, C.; Onwe, R.; Ifeanyi, N. & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>

Vásquez R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria área de terapia física. hospital Sabogal, 2019*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3940/VASQUEZ%20RO>

NCEROS%20ARELIS%20JANETH%20-%20TITULO%20PROFESIONAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, N. (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018*. [Tesis de grado, Universidad César vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%C3%A1squez_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yovera, C. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica TEACS*. (10), 26 – 38. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>

Zavaleta C. y García S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1)

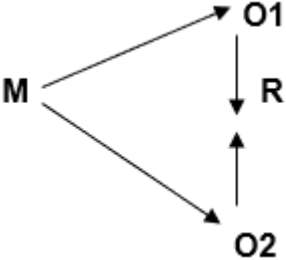
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DURANTE COVID -19 EN UN CENTRO DE EMERGENCIA DE LIMA METROPOLITANA 2021							
AUTOR: Carmen Rosa López Rayme							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General ¿De qué forma la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué forma la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de en Lima metropolitana, 2021?</p> <p>¿De qué forma la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la fiabilidad, en todas las dimensiones y la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro</p>	<p>Hipótesis general. Existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de en Lima metropolitana, 2021.</p> <p>Hipótesis específica Existe correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.</p> <p>Existe correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en</p>	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel o Rangos
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la institución. - Sincero interés. - Tiempos adecuados. 	1 – 3	(1)Nunca (2)Pocas veces (3)Algunas veces (4)Casi siempre (5)Siempre	B = Bueno [67 – 100] R = Regular [34 – 66] M = Mala [20 – 33]
			Seguridad y bienestar	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de la entidad. - Protocolos adecuados. - Medidas preventivas adecuadas. 	4 - 6		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atenciones personalizadas. - Horarios adecuados. - Interés por el paciente. 	7 – 9		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos. - Infraestructura en condiciones. - Buena presentación por parte de los enfermos. 	10 – 12		
Calidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación eficaz y puntual. - Paciencia con los pacientes. 	13 – 14					

			Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos
metropolitana, 2021? ¿De qué forma la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021?	de emergencia de emergencia de Lima metropolitana, 2021. Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.	un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021. Existe correlación entre la empatía y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid1-9 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.	Satisfacción administrativa	- Compromiso de la institución. - Sincero interés. - Tiempos adecuados.	1 – 7	(1)Nunca (2)Pocas veces (3)Algunas veces (4)Casi siempre (5)Siempre	B = Bueno [67 – 100] R = Regular [34 – 66] M = Mala [20 – 33]
¿De qué forma los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021?	Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.	Existe correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.	Satisfacción clínica	- Responsabilidad de la entidad. - Protocolos adecuados. - Medidas preventivas adecuadas.	8 – 16		
¿De qué forma la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021?	Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.	Existe correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana, 2021.					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR
<p>Tipo de investigación: La investigación corresponde al tipo básica sustantiva, ya que su objetivo central se basa en generar nuevos conocimientos y analizar los diferentes criterios de las variables propuestas en la investigación (Hernández, 2018).</p> <p>Diseño: Diseño descriptivo – correlacional.</p>  <p>Donde: M: Sera la muestra que será de objeto de estudio O1: Es la Variable 1, Calidad de Servicio. O2: Es la Variable 2, Satisfacción del Usuario R: La relación que existe entre las variables.</p>	<p>Población: Hernández (2018) la conceptualiza como la población como una agrupación finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”</p> <p>La población será de 46 trabajadores dentro de centros de emergencia en Lima metropolitana.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Tamaño de muestra: Hernández (2018) la conceptualiza como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.</p> <p>La muestra será la misma que la población debido a que no sobrepasa los 46 trabajadores.</p>	<p>Variable 1 Calidad de Atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL</p> <p>Autor: Valerie, A.; Zeithaml, A. y Leonard, L. Año: 1993 Monitoreo: Personal Ámbito de Aplicación: Usuario durante el Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana. Forma de Administración: Personal.</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL</p> <p>Autor: Valerie, A.; Zeithaml, A. y Leonard, L. Año: 1993 Monitoreo: Personal Ámbito de Aplicación: Usuario durante el Covid-19 en un centro de emergencia de Lima metropolitana. Forma de Administración: Personal.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se hará un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central. Para ello se empleará tablas y figuras que reflejen los porcentajes encontrados por cada rango en cada variable.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de las hipótesis de estudio formuladas en este estudio se empleará la Prueba de correlación de Spearman, ya que la variable es de tipo ordinal.</p> <p>Una variable es de tipo ordinal cuando es medida en tres rangos, donde cada una es un nivel superior a otro.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$ <p>CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: Para ver la confiabilidad de los instrumentos se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach A través de las siguientes fórmulas: Esto en razón a que en ambas</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$

			encuestas se ha empleado la escala de Likert con sus cinco opciones.
--	--	--	--

Anexo 2: Operalización de variables

Operacionalización de la variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Es la identificación del requerimiento de los usuarios y las técnicas de satisfacción postuladas para atenderlas reflejando la actitud y la examinación de las expectativas de los servicios prestados con el desempeño del servicio (Huerta, 2015).	Es la administración aplicada para cerciorarse de recibir una prestación con elevados estándares de calidad contestando y oyendo todos los requerimientos de los usuarios. Se cuantificará mediante la aplicación de un cuestionario de elaboración propia.	Fiabilidad	Compromiso de la institución	1	(1)Nunca (2)Pocas veces (3)Algunas veces (4)Casi siempre (5)Siempre	B = Bueno [67 – 100] R = Regular [34 – 66] M = Mala [20 – 33]
			Sincero interés	2		
			Tiempos adecuados	3		
			Uso correcto de los protocolos	4		
		Seguridad y bienestar	Responsabilidad de la entidad	5		
			Protocolos adecuados	6		
			Medidas preventivas adecuadas	7-8		
		Empatía	Atenciones personalizadas	9		
			Horarios adecuados	10		
			Interés por el paciente	11		
			Conversación cordial	12		
		Elementos tangibles	Equipos modernos	13		
			Infraestructura en condiciones	14		
			Buena presentación por parte de los enfermos	15		
			Indumentaria en buenas condiciones	16		
		Calidad de respuesta	Explicación eficaz y puntual	17		
			Paciencia con los pacientes	18		
			Solución comprensible	19		
			Respuesta de manera oportuna	20		

Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Es cumplimiento total de las perspectivas esperadas por el usuario con respecto a una prestación, se aspira a conseguir	Hace referencia al cumplimiento de todas las expectativas del usuario frente al servicio ofrecido por un establecimiento u	Expectativas	Compromiso de la institución	1-3	(1)Nunca (2)Pocas veces (3)Algunas veces (4)Casi	B = Bueno [67 – 100] R = Regular [34 – 66]
			Sincero interés	4-6		
			Tiempos adecuados	8-9		
			Tramites rápidos	10		
		Valor percibido	Responsabilidad de la entidad	11-13		
			Protocolos adecuados	14-16		

sentimientos de bienestar y tolerancia por alcanzar a satisfacer los requerimientos (Morillo, 2016).	organización.		Medidas preventivas adecuadas	18-19	siempre (5)Siempre	M = Mala [20 – 33
			Trato de los profesionales	20		

Anexo 3: Tabla de batería de preguntas por cada uno de los indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Calidad de atención	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la institución. - Sincero interés. - Tiempos adecuados. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? - ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? - ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? - ¿El tratamiento indicado por los profesionales es el adecuado para su cuidado? 	(1) Nunca (2) Pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Seguridad y bienestar	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de la entidad. - Protocolos adecuados. - Medidas preventivas adecuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? - ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? - ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? - ¿Se respetó los protocolos de seguridad de forma adecuada? 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atenciones personalizadas. - Horarios adecuados. - Interés por el paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El médico le atendió en el horario programado? - ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? - ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? - ¿El personal es comprensivo con sus necesidades y siempre está cuando se necesite? 	
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos. - Infraestructura en condiciones. - Buena presentación por parte de los enfermos. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? - ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? - ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? - ¿Las sábanas se cambian de manera periódica? 	
	Calidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación eficaz y puntual. - Paciencia con los pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? - ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? - ¿La respuesta por parte del personal de atención es eficaz y comprensible? - ¿El personal de salud responde de manera oportuna y clara a las dudas que se tengan? 	

Satisfacción del usuario	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la institución. - Sincero interés. - Tiempos adecuados. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado? - ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos? - ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron? - ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido? - ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? - ¿Los trámites para el alta fueron rápidos? - ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? 	<p>(1) Nunca (2) Pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>
	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas preventivas adecuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica? - ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó? - ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad? - El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia? - ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? - ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia? - ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? - ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? - ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios? 	

Anexo 4: Instrumento(s)

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Presentación:

Este cuestionario se usará para conocer las opiniones que usted tiene sobre cómo se lleva a cabo la calidad de atención del usuario durante covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021.

Datos informativos:

Fecha de aplicación: ___/___/2022

Instrucciones:

Teniendo en cuenta sus experiencias usuario del área de emergencia, piense bien en cómo ha sido atendido dentro del centro de salud y luego marque el número del 1 a 5 para indicar su opinión acerca la puesta en marcha de la calidad de atención. Recuerde que la escala de evaluación para cada uno de los ítems, es como a continuación le indico:

(1) Nunca (2) Raras veces (3) A veces (4) Frecuentemente y (5) Siempre

DIMENSIONES		DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN				
FIABILIDAD	1	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5
	2	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5
	3	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5

	4	¿El tratamiento indicado por los profesionales es el adecuado para su cuidado?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD Y BIENESTAR	5	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	2	3	4	5
	6	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5
	7	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5
	8	¿Se respetó los protocolos de seguridad de forma adecuada?	1	2	3	4	5
	9	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5
EMPATÍA	10	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5
	11	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	2	3	4	5
	12	¿El personal es comprensivo con sus necesidades y siempre está cuando se necesite?	1	2	3	4	5
	13	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	14	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
	15	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5
	16	¿Las sábanas se cambian de manera periódica?	1	2	3	4	5

CALIDAD DE RESPUESTA	17	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
	18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5
	19	¿La respuesta por parte del personal de atención es eficaz y comprensible?	1	2	3	4	5
	20	¿El personal de salud responde de manera oportuna y clara a las dudas que se tengan?	1	2	3	4	5

¡Se le agradece por su participación!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Presentación:

Este cuestionario se usará para conocer las opiniones que usted tiene sobre cómo se lleva a cabo la satisfacción del usuario durante covid-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana 2021.

Datos informativos:

Fecha de aplicación: ___/___/2022

Instrucciones:

Teniendo en cuenta sus experiencias usuario del área de emergencia, piense bien en cómo ha sido atendido dentro del centro de salud y luego marque el número del 1 a 5 para indicar su opinión acerca la puesta en marcha de la satisfacción del usuario. Recuerde que la escala de evaluación para cada uno de los ítems, es como a continuación le indico:

(1) Nunca (2) Raras veces (3) A veces (4) Frecuentemente y (5) Siempre

DIMENSIONES		DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN				
EXPECTATIVAS	1	Que los médicos le expliquen sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado.	1	2	3	4	5
	2	Que los médicos le expliquen sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos	1	2	3	4	5
	3	Que los médicos le expliquen los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron.	1	2	3	4	5
	4	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.	1	2	3	4	5
	5	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.	1	2	3	4	5

	6	Que los trámites para el alta sean rápidos.	1	2	3	4	5
	7	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
	8	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitalizó.	1	2	3	4	5
	9	Que el trato del personal médico sea amable, respetuoso y con paciencia.	1	2	3	4	5
	10	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.	1	2	3	4	5
VALOR PERCIBIDO	11	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	1	2	3	4	5
	12	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	1	2	3	4	5
	13	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	1	2	3	4	5
	14	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	1	2	3	4	5
	15	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	1	2	3	4	5
	16	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	1	2	3	4	5
	17	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5

	18	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	1	2	3	4	5
	19	El trato del personal médico fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5
	20	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5

¡Se le agradece por su participación!

Resultados de encuestas en Excel

Marca temporal	1. ¿El centro de emerg	2. ¿Su historia clínica	3. ¿Usted encontró cit	4. ¿La atención para	5. ¿Se respetó su priv	6. ¿Se respetó los prot	7. ¿Usted comprendió	8. ¿El médico le realiz	9. ¿El personal de info	10. ¿El médico le aten
7/21/2022 15:00:02	A veces	Siempre	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 15:07:09	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
7/21/2022 15:16:08	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	Siempre	Frecuentemente	A veces	Raras veces	Raras veces	Nunca
7/21/2022 15:16:25	A veces	Frecuentemente	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 15:27:46	Raras veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 15:30:22	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
7/21/2022 16:03:38	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 16:10:20	A veces	A veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 16:33:04	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 16:52:58	A veces	Siempre	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces
7/21/2022 17:03:21	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 17:14:39	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 18:21:39	Raras veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Nunca
7/21/2022 18:26:06	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 18:49:36	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 18:49:46	A veces	Frecuentemente	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 19:19:51	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:26:00	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Frecuentemente	A veces	Nunca	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 19:29:33	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
7/21/2022 19:31:34	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Nunca	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 19:38:18	Raras veces	A veces	A veces	Raras veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	A veces
7/21/2022 20:21:33	Frecuentemente	Siempre	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 20:27:11	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 20:36:48	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Raras veces
7/21/2022 20:36:48	Siempre	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Raras veces	Frecuentemente	A veces	Raras veces
7/21/2022 20:42:53	Raras veces	A veces	Raras veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Raras veces	A veces
7/21/2022 21:06:17	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 21:06:34	A veces	Frecuentemente	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces
7/21/2022 21:16:47	Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
7/21/2022 21:33:52	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
7/21/2022 21:57:06	Nunca	Raras veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 23:04:27	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 8:42:11	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 9:09:44	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 9:33:10	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Siempre	Raras veces
7/22/2022 14:39:58	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 16:29:09	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
7/22/2022 18:14:05	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Raras veces	Nunca
7/22/2022 18:32:46	Raras veces	Raras veces	Raras veces	A veces	Siempre	Siempre	Raras veces	Frecuentemente	A veces	A veces
7/22/2022 18:34:58	A veces	A veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	A veces
7/22/2022 19:13:57	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/22/2022 21:43:18	A veces	Siempre	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces
7/23/2022 11:30:05	Raras veces	A veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Frecuentemente	A veces	Raras veces	Nunca	Nunca
7/25/2022 18:54:30	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
7/25/2022 18:57:09	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente

Marca temporal	11. ¿El personal es co	12. ¿Su atención se re	13. ¿Los consultorios c	14. ¿Los carteles, letre	15. ¿Se encontró fácil	16. ¿El consultorio y la	17. ¿El personal de sal	18. ¿La consulta exterr	19. ¿Usted comprendió	20. ¿El personal de sal
7/21/2022 15:00:02	A veces	A veces	Siempre	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 15:07:09	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre
7/21/2022 15:16:08	Raras veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 15:16:25	Raras veces	Raras veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Raras veces	A veces	A veces
7/21/2022 15:27:46	Raras veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Raras veces	A veces	Raras veces	Siempre	A veces
7/21/2022 15:30:22	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 16:03:38	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 16:10:20	Raras veces	A veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	A veces	Raras veces	Nunca	A veces	A veces
7/21/2022 16:33:04	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 16:52:58	Raras veces	A veces	A veces	Raras veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces
7/21/2022 17:03:21	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/21/2022 17:14:39	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 18:21:39	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 18:26:06	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 18:49:36	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente
7/21/2022 18:49:46	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/21/2022 19:19:51	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:26:00	Nunca	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Nunca	Nunca
7/21/2022 19:29:33	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:31:34	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:38:18	A veces	Raras veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces
7/21/2022 20:21:33	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Siempre	Siempre	Raras veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 20:27:11	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 20:36:48	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Raras veces	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 20:36:48	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Siempre	Nunca	Nunca	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 20:42:53	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	A veces	Siempre	A veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces
7/21/2022 21:06:17	A veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 21:06:34	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 21:16:47	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 21:33:52	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 21:57:06	Raras veces	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 23:04:27	A veces	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	A veces
7/22/2022 8:42:11	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
7/22/2022 9:09:44	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 9:33:10	A veces	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Raras veces
7/22/2022 14:39:58	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 16:29:09	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
7/22/2022 18:14:05	A veces	A veces	A veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/22/2022 18:32:46	A veces	Raras veces	Nunca	A veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces
7/22/2022 18:34:58	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 19:13:57	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces
7/22/2022 21:43:18	A veces	Nunca	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	A veces	A veces	A veces
7/23/2022 11:30:05	Raras veces	Nunca	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/25/2022 18:54:30	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente
7/25/2022 18:57:09	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre

Marca temporal	1. ¿El centro de emerg	2. ¿Su historia clínica	3. ¿Usted encontró cit	4. ¿La atención para k	5. ¿Se respetó su priv	6. ¿Se respeto los prot	7. ¿Usted comprendió	8. ¿El médico le realiz	9. ¿El personal de info	10. ¿El médico le aten
7/21/2022 15:00:02	A veces	Siempre	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 15:07:09	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
7/21/2022 15:16:08	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	Siempre	Frecuentemente	A veces	Raras veces	Raras veces	Nunca
7/21/2022 15:16:25	A veces	Frecuentemente	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 15:27:46	Raras veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 15:30:22	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
7/21/2022 16:03:38	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 16:10:20	A veces	A veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 16:33:04	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 16:52:58	A veces	Siempre	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces
7/21/2022 17:03:21	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 17:14:39	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 18:21:39	Raras veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Siempre	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Nunca
7/21/2022 18:26:06	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 18:49:36	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 18:49:46	A veces	Frecuentemente	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 19:19:51	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:26:00	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Frecuentemente	A veces	Nunca	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 19:29:33	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
7/21/2022 19:31:34	A veces	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Nunca	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 19:38:18	Raras veces	A veces	A veces	Raras veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	A veces
7/21/2022 20:21:33	Frecuentemente	Siempre	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 20:27:11	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente
7/21/2022 20:36:48	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Raras veces
7/21/2022 20:36:48	Siempre	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Raras veces	Frecuentemente	A veces	Raras veces
7/21/2022 20:42:53	Raras veces	A veces	Raras veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Raras veces	A veces
7/21/2022 21:06:17	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 21:06:34	A veces	Frecuentemente	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces
7/21/2022 21:16:47	Siempre	Siempre	A veces	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente
7/21/2022 21:33:52	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
7/21/2022 21:57:06	Nunca	Raras veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Raras veces	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 23:04:27	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 8:42:11	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 9:09:44	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 9:33:10	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Siempre	Raras veces
7/22/2022 14:39:58	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 16:29:09	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
7/22/2022 18:14:05	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Raras veces	Nunca
7/22/2022 18:32:46	Raras veces	Raras veces	Raras veces	A veces	Siempre	Siempre	Raras veces	Frecuentemente	A veces	A veces
7/22/2022 18:34:58	A veces	A veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	A veces
7/22/2022 19:13:57	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/22/2022 21:43:18	A veces	Siempre	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces
7/23/2022 11:30:05	Raras veces	A veces	Raras veces	Nunca	Raras veces	Frecuentemente	A veces	Raras veces	Nunca	Nunca
7/25/2022 18:54:30	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre
7/25/2022 18:57:09	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente

Marca temporal	11. ¿El personal es co	12. ¿Su atención se re	13. ¿Los consultorios c	14. ¿Los carteles, letre	15. ¿Se encontró fácil	16. ¿El consultorio y la	17. ¿El personal de sal	18. ¿La consulta exterr	19. ¿Usted comprendió	20. ¿El personal de sal
7/21/2022 15:00:02	A veces	A veces	Siempre	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 15:07:09	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre
7/21/2022 15:16:08	Raras veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 15:16:25	Raras veces	Raras veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Raras veces	A veces	A veces
7/21/2022 15:27:46	Raras veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Raras veces	A veces	Raras veces	Siempre	A veces
7/21/2022 15:30:22	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 16:03:38	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 16:10:20	Raras veces	A veces	Nunca	Raras veces	Raras veces	A veces	Raras veces	Nunca	A veces	A veces
7/21/2022 16:33:04	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Raras veces
7/21/2022 16:52:58	Raras veces	A veces	A veces	Raras veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces
7/21/2022 17:03:21	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/21/2022 17:14:39	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Siempre	Siempre	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 18:21:39	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 18:26:06	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 18:49:36	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente
7/21/2022 18:49:46	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/21/2022 19:19:51	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:26:00	Nunca	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Nunca	Nunca	Nunca
7/21/2022 19:29:33	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:31:34	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 19:38:18	A veces	Raras veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces
7/21/2022 20:21:33	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Siempre	Siempre	Raras veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 20:27:11	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 20:36:48	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	Raras veces	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 20:36:48	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Siempre	Nunca	Nunca	Raras veces	Raras veces
7/21/2022 20:42:53	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	A veces	Siempre	A veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces
7/21/2022 21:06:17	A veces	A veces	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
7/21/2022 21:06:34	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 21:16:47	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7/21/2022 21:33:52	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 21:57:06	Raras veces	Raras veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/21/2022 23:04:27	A veces	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	A veces
7/22/2022 8:42:11	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces
7/22/2022 9:09:44	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 9:33:10	A veces	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Raras veces
7/22/2022 14:39:58	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 16:29:09	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces
7/22/2022 18:14:05	A veces	A veces	A veces	Raras veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/22/2022 18:32:46	A veces	Raras veces	Nunca	A veces	Raras veces	Raras veces	Raras veces	Frecuentemente	Raras veces	Raras veces
7/22/2022 18:34:58	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente
7/22/2022 19:13:57	A veces	A veces	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces
7/22/2022 21:43:18	A veces	Nunca	Raras veces	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	Raras veces	A veces	A veces	A veces
7/23/2022 11:30:05	Raras veces	Nunca	Raras veces	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
7/25/2022 18:54:30	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente
7/25/2022 18:57:09	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	x		x		x		
2	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	x		x		x		
3	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	x		x		x		
4	¿El tratamiento indicado por los profesionales es el adecuado para su cuidado?	x		x		x		
	Dimensión 2: Seguridad y bienestar	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	x		x		x		
6	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	x		x		x		
7	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	x		x		x		
8	¿Se respetó los protocolos de seguridad de forma adecuada?	x		x		x		
	Dimensión 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El médico le atendió en el horario programado?	x		x		x		
10	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	x		x		x		
11	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	x		x		x		
12	¿El personal es comprensivo con sus necesidades y siempre está cuando se necesite?	x		x		x		
	Dimensión 4: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	x		x		x		
14	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		
15	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	x		x		x		
16	¿Las sábanas se cambian de manera periódica?	x		x		x		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Ricardo Guevara Fernández DNI: 01048544

Especialidad del validador: Temático – Metodólogo-Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Ricardo Guevara Fernández
METODOLOGO ESTADISTICO
CEL: 997514808 / 952863087

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QUISHA TAYRA FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Expectativas							
1	Que los médicos le expliquen sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado.	x		x		x		
2	Que los médicos le expliquen sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.	x		x		x		
3	Que los médicos le expliquen los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron.	x		x		x		
4	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.	x		x		x		
5	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.	x		x		x		
6	Que los trámites para el alta sean rápidos.	x		x		x		
7	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.	x		x		x		
8	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitalizó.	x		x		x		
9	Que el trato del personal médico sea amable, respetuoso y con paciencia.	x		x		x		
10	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.	x		x		x		
	Dimensión 3: Valor percibido							
11	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	x		x		x		
12	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	x		x		x		
13	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio	x		x		x		

	que le realizaron?						
14	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	x		x		x	
15	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	x		x		x	
16	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	x		x		x	
17	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	x		x		x	
18	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	x		x		x	
19	El trato del personal médico fue amable, respetuoso y con paciencia?	x		x		x	
20	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 D. ALEJANDRO MENACHO RIVERA
 Cod. SUNEdu: A 01536756
 Cod. Reg. LICY N° 3/EL-347 N° 18
 Firma del Examinado Informante.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Ricardo Guevara Fernández DNI: 01048544

Especialidad del validador: Temático – Metodólogo-Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Ricardo Guevara Fernández
METODOLOGO ESTADISTICO
CEL: 997514808 / 952863087

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. QUISPE TAYLA FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.