

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



---

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD  
DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN TIEMPOS  
DE PANDEMIA EN CENTRO DE ATENCIÓN  
TEMPORAL, AMARILIS 2023**

---

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: MALPARTIDA TARAZONA WILLIAM ERNESTO**

**ASESOR: DR. FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

2023

## DEDICATORIA

En memoria a mi Ángel; **Yuliana Mercedes (QEPD)**, aunque no te encuentre físicamente mi querida hija, sólo la memoria de tu vida me da sustento espiritual y me permite enfrentar el futuro. El recuerdo de tu cariño e inocencia son una fuente de vigor y fortaleza. Tenías aún mucho por conquistar y hacer, pero lograste encariñarte con todos, quienes te recuerdan con amor y ternura. Aunque desconsolado, estoy agradecido al Creador por los años que viviste con nosotros y por la alegría que trasladaste a nuestro hogar. Quédate en mi memoria y en mi recuerdo, allí donde nadie te toque, donde cada vez que te busque pueda encontrarte.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la Virgen de Guadalupe por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mi madre quien fue mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudaron a trazar mi camino.

A mi esposa e hijos por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayudo alcanzar mis objetivos.

Y por su puesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

## RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el centro de atención temporal Amarilis en tiempos de pandemia 2023. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo de corte transversal correlacional; la muestra estuvo conformado por 60 usuarios externo, se aplicó como instrumento un cuestionario para la recolección de datos. Estimando los resultados: un 56.7% de usuarios se encontraron satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en relación del 73.3% que mostraba una buena y muy buena calidad de atención en la dimensión fiabilidad, un 66% en la dimensión empatía, un 68.4% en la dimensión seguridad, un 65% en la dimensión capacidad de respuesta y un 66.7% en la dimensión elementos tangibles. Finalmente, un promedio general de 56.7% de usuarios expresaron estar satisfechos y muy satisfechos en relación del 68.3% que manifestaron que la calidad de atención percibida en tiempos de pandemia fue buena y muy buena. Por lo que el estudio concluye; existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de Pandemia con un valor de significancia ( $P-0.05 < 0.998$ ).

**Palabras Clave:** Satisfacción, Calidad, Atención, Pandemia.

## ABSTRACT

The main objective of the study was to establish the relationship between the satisfaction of the external user and the perceived quality of care at the Amarilis temporary care center in times of the 2023 pandemic. A quantitative, descriptive and prospective correlational cross-sectional study was carried out; The sample consisted of 60 external users, a questionnaire was applied as an instrument for data collection. Estimating the results: 56.7% of users were satisfied and very satisfied with the perceived care in relation to 73.3% showing a good and very good quality of care in the reliability dimension, 66% in the empathy dimension, 68.4% in the security dimension, 65% in the response capacity dimension and 66:7% in the tangible elements dimension. Finally, a general average of 56.7% of users expressed being satisfied and very satisfied in relation to 68.3% who stated that the quality of care perceived in times of pandemic was good and very good. So the study concludes; there is a significant relationship between the satisfaction of the external user and the quality of care perceived in the Temporary Care Center-Amarilis in times of Pandemic with a value of significance ( $P-0.05 < 0.998$ ).

**Keywords:** Satisfaction, Quality, Attention, Pandemic.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	12
1.1. Fundamentación del problema. ....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	13
1.3. Viabilidad de la investigación .....	15
1.4. Formulación del problema.....	16
<b>1.4.1 Problema general.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.2 Problemas específicos.....</b>	<b>16</b>
1.5 Formulación de objetivos. ....	17
<b>1.5.1 Objetivo general. ....</b>	<b>17</b>
<b>1.5.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>17</b>
CAPÍTULO II.....	18
SISTEMA DE HIPOTESIS .....	18
2.1. Formulación de la Hipótesis.....	18
<b>2.1.1. Hipótesis General .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2. Hipótesis Específicas .....</b>	<b>18</b>
2.2 Operacionalización de variables.....	20
2.3 Definición operacional de las variables.....	20
CAPÍTULO III.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
3.1 Antecedentes de investigación .....	22
3.3 Bases conceptuales.....	31
CAPÍTULO IV .....	42

MARCO METODOLOGICO .....	42
4.1 Ámbito .....	42
4.2 Tipo y nivel de investigación. ....	42
4.3 Población y muestra. ....	42
4.4 Diseño de investigación .....	43
4.5 Técnicas e instrumentos .....	43
<b>4.5.1 Técnicas</b> .....	43
<b>4.5.2 Instrumentos</b> .....	44
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	47
4.7. Aspectos Éticos .....	47
CAPITULO V.....	49
RESULTADOS Y DISCUSION.....	49
5.1. Análisis Descriptivo .....	49
5.2. Análisis inferencial y contrastación de Hipótesis .....	56
5.3 Discusión de resultados .....	59
5.4 Aporte Científico de la Investigación. ....	61
CONCLUSIONES .....	62
SUGERENCIAS .....	63
REFERENCIAS.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Coeficiente Alfa de Cronbach .....	46
<b>Tabla 2.</b> Características generales de los usuarios externo, centro de Atención Temporal, Amarilis 2023. ....	49
<b>Tabla 3.</b> <i>Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en tiempos de pandemia, Centro de Atención Temporal -Amarilis, 2023.</i> .....	50
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023. ....	51
<b>Tabla 5.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023. ....	52
<b>Tabla 6.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023. ....	53
<b>Tabla 7.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023 .....	54
<b>Tabla 8.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023. ....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Modelo de Calidad del Servicio de Grönroos</i> .....	28
<b>Figura 2.</b> Modelo de las brechas de la calidad del servicio .....	29
<b>Figura 3.</b> <i>Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida.</i> .....	50
<b>Figura 4.</b> Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención. ....	51
<b>Figura 5.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención percibida. ....	52
<b>Figura 6.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida. ....	53
<b>Figura 7.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida.....	54
<b>Figura 8.</b> Relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida. ....	55

## INTRODUCCIÓN

Una de las habilidades utilizadas actualmente para reducir la inequidad en la sociedad ha sido el desarrollo de estrategias que permiten optimizar la calidad de los servicios de salud. La noción de calidad en salud en general es abstracta, y de carácter objetivo y subjetivo. Es manifestado en función de múltiples dimensiones, las cuales son influenciadas por el proceso cultural y por los actores de poder. con el fin de lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, basada en principios de equidad, oportunidad, ética, integralidad y accesibilidad.

Tanto la satisfacción como la calidad de atención de los usuarios abarcan diversos componentes. Muchos estudios realizados en relación a estas dos variables han determinado que existe una relación directa entre ellas.

Anteriormente los estudios de satisfacción del usuario externo sólo valoraban las características de los servicios como su principal atributo, calculando la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que permiten a tales servicios. Según esto, se considera a la satisfacción como la consecuencia de un proceso cognitivo de la información, que media entre las perspectivas del usuario y lo propuesto por los servicios de salud. En este sentido, la calidad de la atención que debe ofrecer una institución de salud es observada por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las labores clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las particularidades de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad.

La calidad de atención ofrecida por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por ende, la actual investigación pretende proveer datos relevantes que refleje el estado actual del servicio proporcionado por las entidades prestadoras de salud a fin de corregir posibles carencias y de desarrollar las actuales fortalezas de los servicios de salud.

El presente trabajo de investigación cobra gran importancia, ya que permite evaluar la calidad de atención y Satisfacción del usuario externo en el “Centro de Atención Temporal de Amarilis” en tiempos de Pandemia.

La estructura de la investigación se estableció teniendo en cuenta cinco capítulos: Los aspectos básicos del problema de investigación, en el que se presentan la fundamentación del problema, su importancia, sus limitaciones, su justificación, su viabilidad, la formulación del problema, además de los objetivos propuestos en la citada investigación. Luego, en el sistema de hipótesis, donde se formulan las posibles respuestas que se obtendrán al finalizar la investigación y se analizan las variables mediante su Operacionalización. El marco teórico consiste en la presentación de los antecedentes, sobre estudios ejecutados y presentados con anterioridad los cuales nos sirven de referencia a nuestra tesis, también se incorporó la base teórica, y bases conceptuales defendiendo la tesis, aplicando así un fundamento teórico y analítico del estudio. El marco metodológico presenta el ámbito donde se realizó el estudio, nivel de estudio, el tipo y el diseño de la investigación; así también la población de estudio, la respectiva muestra, el instrumento que se aplicó a las usuarias externas que se atendieron en el servicio de obstetricia; la confiabilidad y la validez del instrumento empleado, así como la recolección de datos y tabulación de los mismos.

Respecto a los resultados y discusión presento en esta etapa los resultados obtenidos del estudio efectuado, tanto el análisis descriptivo, basado en la Estadística Descriptiva, así como el análisis inferencial, contrastando las hipótesis planteadas, para finalmente presentar la discusión de los resultados obtenidos, para posteriormente exponer los aportes de la presente investigación, y finalmente indicar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. Fundamentación del problema.**

Entender la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios son dos percepciones distintas que muchas veces se prestan a desconcierto. Ambos términos toleran un valor intrínseco de notable relevancia y se encuentran íntimamente vinculados entre sí.

Se dice que la satisfacción puede ser considerada como una apreciación subjetiva, susceptible a cambios que dependen de muchos factores, mientras que la calidad de servicio puede ser considerada una evaluación más objetiva, que presumiría una valoración mucho más estable a lo largo del tiempo (1).

La eficacia de la atención en los establecimientos de salud exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones promocionales, preventivas, saludables y de recuperación. El sentir de los usuarios es determinante y debe ser la señal que fundamente el curso de las acciones de los gestores de salud (2). Tomando en cuenta al usuario externo en un establecimiento de salud, son muchos los aspectos que debemos tener en cuenta, la gentileza, la disponibilidad de tiempo del profesional de la salud, las características de la infraestructura, así como todos aquellos espacios que se puedan presentar en el proceso de atención. Todos estos aspectos se pueden evaluar y como consecuencia, determinan la evaluación de la calidad de atención y el grado de satisfacción con el servicio recibido. Aquí se combinan particularidades del propio paciente, del personal y del establecimiento de salud.

El usuario externo es quien evalúa la calidad de la atención que recibe, de tal forma que todo servicio prestado debe estar dirigido a lograr su satisfacción, adaptándose a sus necesidades.

En la actualidad, los hospitales en el Perú constituyen parte de un sistema fragmentado y segmentados, con un modelo de atención orientado principalmente a lo curativo y teniendo como eje principal a la productividad sobre la calidad (3).

La Ley General de Salud en su artículo 37 señala Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera sea su naturaleza o su modalidad de gestión, convienen cumplir las exigencias que disponen los estatutos y normas técnicas que dicta la autoridad de Salud a nivel nacional en relación a la planta física, equipamiento, personal asistencial, métodos de limpieza y control de riesgos relacionados con los agentes ambientales físicos, químicos, biológicos y ergonómicos y demás que proceden atendiendo a la naturaleza y complejidad de los mismos. Pero en la práctica esto no se evidencia, por ello se observan múltiples deficiencias que deben ser mejoradas (3).

Actualmente, hay diferentes estudios sobre la satisfacción de los usuarios de un servicio y la calidad de atención desde la perspectiva de los usuarios a nivel de establecimientos de salud, sin embargo, se han encontrado escasos estudios sobre la relación entre la satisfacción y calidad de atención en centros de atención temporal o áreas Covid, los cuales tienen sus características específicas.

Por ello con la finalidad de descongestionar los hospitales ante una posible segunda ola de casos positivos de la COVID-19, el Ministerio de Salud (Minsa), a través de la Dirección de Redes Integradas de Salud a nivel nacional, creó 19 Centros de Atención Temporal de Oxigenación con un total de 1400 camas para el beneficio de los pacientes diagnosticados con la enfermedad (Covid) en el primer nivel de atención y que presenten dificultad respiratoria leve y moderada. Para garantizar una mejor calidad de atención hacia al usuario y garantizar su pronta mejoría. Como es el caso del Centro de Atención Temporal de Amarilis, que cuenta con un total de 50 camas de los cuales 46 están ocupadas por día, a pesar de ello se percibe que todavía existe insatisfacción por parte de algunos usuarios en lo que respecta atención oportuna, falta de insumos, informes médicos de la evolución y/o estado del paciente hacia sus familiares, con una infraestructura adaptada en un complejo deportivo, con muchas carencias, reflejando de esta manera un deficiente sistema de salud sobre todo ahora en tiempos de pandemia.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

### **Justificación jurídica.**

Este estudio respeta el derecho de los usuarios externo en su privacidad, la protección

de la información propia y el control sobre quién puede ver y compartir la información relacionada con el estudio.

### **Justificación teórica y científica.**

En base a la falta de investigaciones sobre la percepción de la calidad y la satisfacción de la atención a los usuarios del centro de atención temporal Amarilis en tiempos de pandemia, este estudio se diseñó como antecedente y se utiliza como archivo de referencia. Puede informar sobre investigaciones futuras y hacer comparaciones con investigaciones similares.

### **Justificación práctica.**

Esta investigación contribuirá de manera efectiva a mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios externos del centro de atención temporal de Amarilis en tiempos de pandemia.

Partiendo de que a la fecha no existe un estudio sobre la satisfacción y calidad de la atención realizada en los centros de atención temporal en tiempos de pandemia, este estudio será de utilidad práctica. Porque vivimos en una sociedad inmersa en constantes cambios y que requiere servicios de calidad; Para mantenerse al día con estos cambios y mantener estándares de calidad adecuados, se debe realizar evaluaciones constantes.

En concreto, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos, la calidad del servicio que perciben y determinar la relación entre estas dos variables en el Centro de Atención Temporal de Amarilis, lo cual constituye un primer paso que permitirá obtener información relevante y pertinente, y a su vez constituirá una herramienta estratégica para los gestores de salud, y por ende fundamentará los cambios necesarios y formulara planes de mejora continua, facilitando la toma de decisiones, enfocándose a la atención del usuario, brindándole la oportunidad de asumir un papel más activo, asegurando servicios con niveles óptimos de eficiencia y eficacia, en forma oportuna y acorde a sus necesidades, lo que implica racionalidad en el manejo de los recursos e ideal desempeño y responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores del Servicio. La falta de calidad de los servicios de salud en el Perú es un problema actual. Al evaluar la calidad de la asistencia en el Centro de Atención Temporal Amarilis en tiempos de pandemia, tomando como referencia este estudio,

se adquirirá un juicio de valor, determinando sus fortalezas y debilidades, verificando el cumplimiento de las actividades y los objetivos del servicio, optimizando la oferta de servicios prestados, en beneficio de los pacientes, que permita elevar el prestigio no sólo del Servicio, sino también del Centro de atención. Desde un punto de vista práctico, averiguar el grado de satisfacción del usuario con el servicio que reciben nos ayudará a averiguar cómo hacer que se sientan mejor, lo que en última instancia les hará más felices. Dado que los usuarios son una parte tan importante de los sistemas sanitarios, la calidad de la atención debe basarse en la creación de acciones que den prioridad a las personas, es decir a la mejora de la atención.

Ciertamente en la literatura hay muchos trabajos referentes a la evaluación de la calidad de la satisfacción y la atención de los usuarios de los servicios de salud, Es indiscutible que los deseos, necesidades, expectativas y peticiones de los usuarios cambian constantemente, y los gestores sanitarios no siempre lo saben ni lo comprenden. Esto puede cambiar incluso temporalmente en función de la situación, por lo que lo mejor es comprobar periódica y persistentemente la satisfacción del usuario y su percepción de la calidad desde su punto de vista, haciéndole responsable del proceso de mejora.

#### **d) Justificación Institucional**

Algunos de los problemas que tienen los centros de ayuda a las personas están relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos.

Es importante disponer de herramientas que, de acuerdo con los mejores estándares científicos, proporcionen datos precisos y útiles que puedan utilizarse para averiguar el grado de satisfacción y satisfacción de un cliente con el servicio que recibe.

Como puede ver, la gestión de la calidad es necesaria porque ofrecer un servicio de calidad debe ser el objetivo principal de cualquier empresa.

### **1.3. Viabilidad de la investigación**

El presente tema es factible por que se rige por lo establecido por la Escuela de Posgrado. Además, se tiene los permisos correspondientes del Centro de Atención

Temporal Amarilis Región Huánuco. Durante este tiempo, el investigador dispone del tiempo y la información necesarios para elaborar el estudio. Por último, el investigador dispone del dinero para pagar todo el proceso y llevarlo hasta el final.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en tiempos de pandemia Centro de Atención Temporal, ¿Amarilis, 2023?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023?

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023?

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023?

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023?

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia2023?

## **1.5 Formulación de objetivos.**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

- Establecer la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.
  
- Identificar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.
  
- Conocer la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.
  
- Precisar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.
  
- Relacionar la satisfacción del usuario externo con la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.

## **CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS**

### **2.1. Formulación de la Hipótesis.**

#### **2.1.1. Hipótesis General**

HI: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

#### **2.1.2. Hipótesis Específicas**

Hi<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

H0<sub>1</sub>. No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

Hi<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

H0<sub>2</sub>. No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

Hi<sub>3</sub>. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

H0<sub>3</sub>. No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

H1<sub>4</sub>. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

H0<sub>4</sub>. No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

Hi<sub>5</sub>. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia-2023.

H0<sub>5</sub>. No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

## 2.2 Operacionalización de variables.

### 2.3 Definición operacional de las variables

**Variable 1:** Satisfacción del usuario.

**Variable 2:** Calidad de servicio de salud.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	CRITERIO	VALOR FINAL	
<p><b>1. CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p> <p><u>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</u></p> <p>Es el grado en que un conjunto de características intrínsecas satisface los requisitos (ISO-9000)</p> <p><u>DEFINICIÓN OPERACIONAL</u></p> <p>Es lo que piensa el cliente sobre lo bien que se le ha prestado el servicio prestado. (Cronin y Taylor)</p>	CUALITATIVA	FIABILIDAD	<p>explicación sobre los pasos o trámites para la atención.</p> <p>Atención médica en el horario programado.</p> <p>Disponibilidad de la historia clínica para la atención.</p> <p>Respeto del orden de llegada para la atención.</p> <p>facilidad y Disponibilidad en la obtención de camas hospitalarias.</p>	ORDINAL	ENCUESTA:  Cuestionario SERVPERF ADAPTADO (22 ítems)	Escala tipo Likert de 5 niveles:  Totalmente en desacuerdo Ni en acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente de acuerdo De acuerdo	Se obtendrá a partir del promedio de los indicadores:  1 - 1.80 = Muy Mala Calidad  1.81 – 2.60 = Mala Calidad  2.61 – 3.40 = Regular Calidad  3.41 – 4.20= Buena Calidad  4.21 – 5.00= Muy Buena Calidad	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>Celeridad de la atención</p> <p>Tiempo de espera para ser atendido en el servicio fue corto.</p> <p>Resolución de dificultades o dificultades.</p> <p>Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico.</p>	Muy Mala calidad				Regular Calidad
		SEGURIDAD	<p>Tiempo adecuado en la atención Médica.</p> <p>Respeto a la privacidad en la atención.</p> <p>Minuciosidad en el examen médico.</p> <p>confianza mostrada por el médico u otro profesional.</p>	Mala Calidad				Buena Calidad
		EMPATÍA	<p>Trato por parte del médico.</p> <p>Claridad en la Información transmitida por el médico.</p> <p>Interés en solucionar el problema de salud por</p> <p>Trato por parte del personal de salud.</p>	Muy Buena Calidad				
		ELEMENTOS TANGIBLES	<p>Señalización.</p> <p>Presentación del personal.</p> <p>Disponibilidad de materiales y equipos para la atención.</p> <p>comodidad y Limpieza de las instalaciones.</p>					

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	CRITERIO	VALOR FINAL
<b>2. SATISFACCIÓN</b>  <u>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</u> Hasta qué punto la gente cree que se han satisfecho sus deseos y expectativas.  (ISO-9000)  <u>DEFINICIÓN OPERACIONAL</u> Por la diferencia entre buenos y malos sentimientos  (Watson, Tellegen & Clark)	CUALITATIVA	<b>AFFECTOS POSITIVOS</b>	Interés Entusiasmo Energía Estímulo Orgullo Inspiración Actividad Decisión Atención Alerta	ORDINAL  Muy Insatisfecho  Insatisfecho  Regularmente Satisfecho  Satisfecho	ENCUESTA: Cuestionario (20 ítems)  AUTORÍA: Propia  Basado en el Cuestionario PANAS (Positive Affect - Negative Affect)	Escala tipo Likert de 5 niveles:  Nada Poco Moderadamente Bastante Intensamente	Se puede hallar sacando la media de las situaciones buenas y malas y restándola:  $-4.00 - -2.40 =$ Muy Insatisfecho  Insatisfecho $-2.39 - -0.80 =$ Regularmente $-0.79 - 0.80 =$ Satisfecho  Satisfecho $0.81 - 2.40 =$ Muy Satisfecho $1.34 - 4.00 =$
		<b>AFFECTOS NEGATIVOS</b>	Irritabilidad Molestia Tensión Temor Miedo Vergüenza Nerviosismo Susto Hostilidad Culpabilidad	Muy Satisfecho			

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes de investigación

#### 3.1.1. Antecedentes Internacionales:

Bautista, en Guayaquil (2021) en su tesis de maestría titulada; “*Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad Médica Municipal de Guayaquil 2021*”, el objetivo fue establecer la relación entre calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario en pacientes COVID-19. El estudio tiene un diseño transversal, no experimental y un enfoque cuantitativo. El grupo de estudio fue de 65 personas usuarias del área ambulatoria. En este estudio se utilizó el instrumento Servperf y una medida de satisfacción del usuario, junto con el método de encuesta. Las indagaciones comprueban que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.107$ ;  $p>.05$ ). concluye que si existe relación entre las variables.

Moran Coello, en Ecuador (2020) en su tesis “*Gestión de la atención intercultural hospitalaria y su relación con la percepción de Calidad de los usuarios del distrito Eloy alfaró-esmeraldas*”, El objetivo de este estudio era examinar la relación entre la gestión de la atención médica intercultural y la valoración de su calidad por parte de los usuarios. Su estudio no fue un experimento; utilizó un método cuantitativo y un enfoque descriptivo. Se eligió al azar a un grupo de 382 personas.

Por último, se demostró que existen algunos problemas con el modelo SERVPERF en cuanto a los aspectos prácticos y a que no aborda la cuestión intercultural. Esto incluye las barreras discriminatorias que se interponen en la obtención de ayuda. Para solucionar estos problemas, así como para mejorar la calidad intercultural del hospital, se hizo una propuesta para mejorar el modelo SERVPERF en estas áreas.

En Yugcha, (2019) en su tesis “*La Calidad de los Servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil*”. El objetivo principal era estudiar la relación entre la satisfacción de las personas que recurren a esta organización guayaquileña para obtener servicios de salud y la calidad de esos servicios. El enfoque es cuantitativo, observacional y no experimental. Contó con 366 muestras. Los resultados mostraron

que el 33% estaban muy descontentos con el tiempo que tenían que esperar para recibir ayuda médica y el 20% con el escaso personal sanitario disponible.

Morales & García, en Colombia (2019), publicaron un artículo, con su objetivo para *“conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá”*; El método de investigación fue transversal y descriptivo, y el tamaño de la muestra fue de 12.573 pacientes y usuarios. En cuanto a la satisfacción, la red de servicios fue la más comentada (72,1% de los encuestados estaban satisfechos), seguida de las citas médicas (71,2%) y la red de servicios en general (58,3% de los encuestados estaban satisfechos). Los autores llegaron a la conclusión de que se había examinado la validez y el valor del estudio, y sugirieron que se planificaran y llevaran a cabo de forma planificada algunas acciones para mejorar este tipo de estudios.

Maggie, en Ecuador (2018) realizó una investigación denominada; *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”*. y tuvo como objetivo: medir de qué manera afecta una variable en la otra, con una muestra de 357 representantes, los resultados dieron a conocer que las dimensiones mostraron un alto nivel de dificultad en relación a la calidad fueron capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, mientras tanto quien tuvo mayor nivel de puntuación fue la de tangibilidad. Se determinó que los usuarios no vivieron ni satisfechos ni insatisfechos.

### **3.1.2. Antecedentes Nacionales:**

Mendoza, en la Libertad (2021) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo *“determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II de Chocope”*. Fue un estudio cuantitativo, aplicado, transversal y no experimental, y se pidió a 133 pacientes que rellenaran un formulario. Hubo un nivel regular de felicidad entre los pacientes (62,4%), y el 47,4% pensó que la calidad de la atención fue regular durante la pandemia. Los investigadores llegaron a la conclusión de que la satisfacción de los pacientes y el nivel de atención están relacionados. El aporte del presente trabajo

de investigación son los cuestionarios que ya están validados. (Servperf-calidad Servqual).

Rivas, en Piura (2021) en su investigación de maestría, el propósito fue *establecer la relación entre la calidad del servicio y la atención en pacientes del Establecimiento de Salud San José I-3 Piura, 2021*. En este estudio se utilizaron métodos descriptivo-correlacionales, transversales, no experimentales y cuantitativos. Asimismo, se encuestó a una muestra de 188 pacientes del hospital, a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de datos. En el Centro de Salud I-3 San José Piura, se encontró que existe una relación significativa en el nivel de servicio y la atención al paciente. Esto significa que se aceptó la hipótesis alternativa de que ambas variables están relacionadas. Lo que agrega este estudio son cuestionarios que ya han sido verificados y se ha comprobado que funcionan. (Servperf-calidad)

Naspiran, en Lima (2021) en su tesis de maestría considero como objetivo “*determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020*”. En este estudio se utilizó un método de investigación cuantitativo con un objetivo básico y un diseño descriptivo y correlacional. La muestra fue de 86 usuarios, por lo que el estudio se realizó con dos cuestionarios, cada uno con su propia variable. Los resultados muestran que existe una relación entre la variable felicidad del usuario y la calidad del servicio sanitario. Las citas bibliográficas son bastante interesantes que permite ampliar la investigación.

Casquero Paz, en Lima (2021), su investigación “*Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021*”, En el servicio de tuberculosis de un centro de salud, el objetivo principal era averiguar cuál era la relación entre la la satisfacción y calidad de la atención de los usuarios externos. Para este estudio se utilizó una estrategia correlacional transversal a fin de recopilar datos que respaldaran la hipótesis. Se trata de un ejemplo de método de investigación cuantitativo. Se utilizaron dos cuestionarios, cada uno con su propia variable, para hacer encuestas a un grupo de 78 usuarios. La conclusión es que existe una fuerte relación entre el SDUE y el CDA de un CS en el servicio de tuberculosis de Lima. El valor rho es.518 y el valor p es.003. Esto significa que el SDUE y el CDA están vinculados.

Alvarado, en Satipo (2019), su investigación “*Calidad en el servicio y satisfacción en el usuario en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017,*” El objetivo de este estudio era averiguar cómo afecta la calidad del servicio de esta escuela a la felicidad de sus usuarios. El tipo de estudio fue descriptivo y el diseño correlacional. Se utilizó el método hipotético deductivo. Analizó a 382 usuarios y encontró que había una fuerte correlación entre los 8 factores ( $\rho$ (rho): 0.800,  $\delta$ : 0.05). Como resultado, el 49,7% de ellos eran buenos y el 28,0% malos.

También muestra que existe una relación fuerte y muy buena entre los factores que se analizaron. Este estudio está relacionado con el anterior porque utiliza las mismas variables y el mismo nivel.

### **3.1.3. Antecedentes Locales**

Vilcarromero, en Huánuco (2019) en su tesis “*Relación entre el nivel de satisfacción y la calidad percibida de los clientes externos de la Clínica San Juan Bosco*”, este estudio fue llevado a cabo con el fin de lograr información notable para poder establecer la relación del nivel de satisfacción con la calidad percibida del usuario externo, para ello. Utilizamos el método científico porque era suficientemente amplio. La investigación fue correlacional y no experimental. Fue un estudio transversal. Se utilizó un estudio para obtener información de 218 personas que utilizaron la Clínica San Juan Bosco de Huánuco en el año 2019. La herramienta utilizada fue un cuestionario. Existe una fuerte relación entre qué tan satisfechos están los clientes externos y qué tan bueno se considera algo.

Acosta et al., (Huánuco, 2018) en su estudio “*Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del sistema integral de salud (sis) que acude a la consulta externa del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano*”, se explicó para poder encontrar un vínculo entre la calidad del servicio sanitario y la felicidad de un usuario del seguro de enfermedad integral que acude a una consulta ambulatoria. En el marco de un estudio longitudinal prospectivo, entrevistamos a 136 de un total de 210 usuarios de servicios ambulatorios, mujeres y hombres, que dan su permiso para ser incluidos en el estudio. Los datos se acumularon mediante una guía de entrevista. Para observar los datos se utilizaron tablas de frecuencia y pruebas estadísticas. Según los resultados,

la mayoría de las personas que utilizan el Servicio Integral de Salud (SIS) y acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano para una consulta externa son hombres (50,94%), de 45 años en adelante (47,20%) y del área rural (60,38%). Los resultados de la encuesta mostraron que la hipótesis nula ( $H_0$ ) no es cierta y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) es cierta. Esto significa que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio del Seguro Integral de Salud (SIS)

### **3.2 Bases teóricas:**

#### **Teoría Dorotea Orem – Atención de Enfermería.**

Orem ideó una forma de concebir la enfermería que hace hincapié en la importancia de la atención o el autocuidado, es decir, las cosas que hace una persona para proteger su propia vida, su salud y su bienestar general. A la enfermera le interesa ayudar a las personas a cuidarse para que puedan vivir más tiempo y estar más sanas. también de ayudar a que el sujeto se recupere de las enfermedades y lesiones, o afronte los efectos de estas. La asistencia de enfermería surge cuando el adulto no satisface adecuadamente estos requisitos de cuidados personales o cuando los padres no pueden hacerlo respecto de sus hijos.

Las enfermeras se encargan de ayudar a las personas a superar situaciones que les dificultan cuidarse a sí mismas y les causan problemas o límites con su propio cuidado. Orem habla de tres tipos de tareas de enfermería que ayudan a las personas con necesidades de autocuidado en función del grado de satisfacción de sus necesidades: la comprensión total, la comprensión parcial y los sistemas de apoyo educativo (desarrollo). El sujeto recibe ayuda cuando la enfermera se hace cargo de sus cuidados cuando es incapaz de hacerlo por sí mismo. Esto se denomina método de comprensión total. Cuando la enfermera y el paciente realizan juntos actividades terapéuticas de autocuidado, se utiliza el método de compensación parcial.

¿Qué persona es más responsable de llevar a cabo estas tareas? La enfermera o el paciente, en función de las limitaciones, los conocimientos, las habilidades y la voluntad del paciente para hacer estas cosas. Habrá que cambiar el sistema de cuidados para que pueda satisfacer las necesidades de enfermería del paciente a medida que su

salud cambie. Este tipo de modelo conceptual puede servir para orientar o dirigir los cuidados de los expertos.

El modelo de satisfacción propuesto por Roy, es un modelo de sistemas en que se incluyen conceptos de inter acción-satisfacción del paciente. La satisfacción se define como el proceso de cambio, un fenómeno universal en los seres humanos. Dentro de este modelo, se conceptúa a la persona como un ente biopsicosocial en interacción constante con su ambiente, interacción que obliga a llevar a cabo adaptaciones y satisfacción continuas. La capacidad de adaptación o satisfacción de algo depende de a qué esté expuesto y de lo bien que pueda adaptarse. A su vez, esto depende de cómo funcionen tres tipos de estímulos: 1) focales, o sea los que afronta de forma inmediata; 2) contextuales, que son todos los demás estímulos presentes; 3) estímulos residuales, son los que la persona a experimentado en el pasado, como sus creencias, actitudes. Cuidados de salud y rasgos de carácter. El trabajo de la enfermería consiste en ayudar a las personas a sentirse bien o a adaptarse en estos cuatro aspectos, tanto si están sanas como enfermas. Para ello siguen cuatro pasos: evaluación, planificación, aplicación y revisión.

### **Modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian**

El médico A. Donabedian, en 1966 instaura indicadores de proceso, estructura y resultado, asimismo de sus pertinentes indicadores <sup>(45)</sup>.

Estos espacios desde el punto de vista de los servicios de salud implican <sup>(13)</sup>:

**Indicadores de estructura.** Referido a; recursos humanos materiales y financieros.

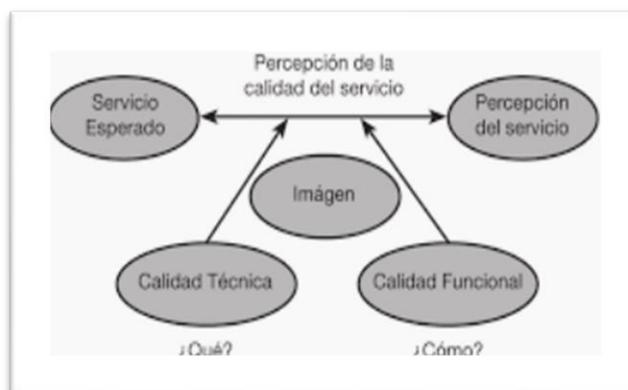
**b) Indicadores de proceso.** Cuando los médicos hablan de lo que pueden hacer por sus pacientes, se refieren a lo que pueden hacer en relación con las actividades de apoyo que se les han encomendado, así como con sus actitudes, habilidades, destreza y estilo.

**c) Los indicadores de resultado.** En cuanto a las diferencias en los niveles de salud y lo contento que estaba el paciente con la atención recibida, lo cual es importante porque el usuario tiene que estar contento al recibir un mejor servicio.

### El modelo nórdico de Grönroos

Christian Grönroos, en 1984 plantea un modelo denominado “*Modelo de la calidad percibida del servicio*” (PSQM, por sus siglas en inglés), que establece la calidad del servicio en base a 3 componentes <sup>(22, 45, 46)</sup>:

- a) La calidad técnica, referente al “qué”, representa el servicio tomado por los usuarios <sup>(45, 46)</sup>, llamada diseño de servicio, valora básicamente lo que el cliente quiere <sup>(22)</sup>.
- b) La calidad funcional, significa “el cómo” el usuario aprecia y recibe el servicio <sup>(45, 46)</sup>; también conocido como el proceso de la calidad del servicio, muestra cómo se prestará el servicio <sup>(22)</sup>.
- c) La imagen que un cliente tiene de una empresa se basa en el servicio que ofrece. La imagen corporativa es el resultado de cómo la calidad funcional afecta a la calidad técnica. Esto significa que cada acción realizada para prestar el servicio repercutirá en la valoración final del mismo.



**Figura 1.** *Modelo de Calidad del Servicio de Grönroos*

### Modelo SERVQUAL

Hay un desfase entre lo que piensan los clientes y lo que realmente piensan, que es en lo que se basa este plan. <sup>(22)</sup>.

Similar al modelo nórdico de Grönroos, este modelo estadounidense usa la negación para controlar lo buena que se considera la atención. También se basa en la idea de que hay lagunas que afectan a cómo ve las cosas el usuario del servicio, provocadas por las diferencias entre la calidad del servicio que prestan los gestores y las tareas que acompañan a ese servicio. <sup>(41)</sup>.

Se resumen de la siguiente manera:

**Gap 1:**

Diferencia entre las posibilidades de los usuarios y las percepciones de los directivos.

**Gap 2:**

La forma en que la dirección ve las cosas y los detalles o las normas de calidad no son lo mismo.

**Gap 3:**

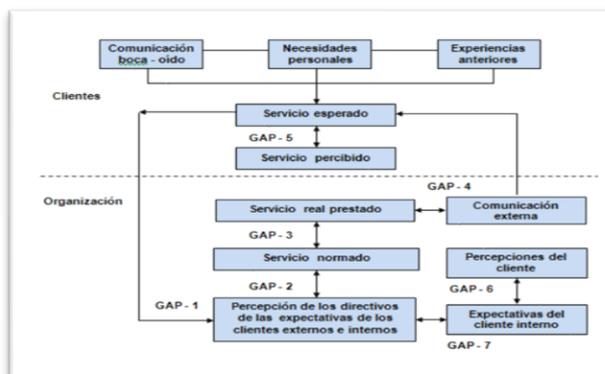
Diferencia entre las descripciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

**Gap 4:**

Diferencia entre la prestación del servicio y el aviso externo.

**Gap 5:**

Diferencia entre las perspectivas del usuario sobre la calidad del servicio y los conocimientos que tiene del servicio.



Fuente: Berry y Parasumarán, 1985 (40).

**Figura 2.** Modelo de brechas de la calidad del servicio

La escala multidimensional SERVQUAL fue creada por A. Parasumarán Valerie A. y Leonard L. Berry en 1988 con ayuda del Marketing Science Institute como forma de medir la calidad del servicio. (28, 39).

Esta prueba, que fue aprobada en América Latina por Michelsen Consulting Entwickelte con la ayuda del Instituto Latinoamericano para la Calidad de los Servicios, ha supuesto un gran avance. En junio de 1992 se terminó el estudio de homologación. (47).

Esta escala consta de 5 partes que se usan para calificar la calidad de los servicios de una empresa. <sup>(39)</sup>:

**- Fiabilidad**

la habilidad para prestar el servicio exactamente según lo previsto y a tiempo. Siguiendo los pasos adecuados que cumplan los objetivos para los que fueron creados.

**- Capacidad de Respuesta**

Destaca por estar dispuesta a ayudar a sus usuarios y ofrecer una asistencia rápida.

**- Seguridad**

Como la comprensión de los empleados sobre su trabajo, cómo se tratan entre ellos y su capacidad para generar confianza.

**- Empatía**

Es la capacidad de ofrecer atención y cuidado individualizada a sus usuarios.

**Elementos tangibles**

El aspecto de los edificios, las herramientas, los materiales de comunicación y el personal. Son las cosas tangibles que el usuario percibe de la organización, como la limpieza, la buena vestimenta del personal y la actualización de las herramientas y el edificio.

Estas dimensiones se evalúan en una escala de dos partes. Uno se califica con 22 elementos que miden las expectativas y el otro se califica con 22 elementos que capturan las percepciones del usuario o del cliente. Compara los resultados para establecer la diferencia de brecha en cada dimensión <sup>(48)</sup>. Este modelo SERVQUAL, también conocido como “modelo de discrepancia”, dice que la discrepancia entre lo que los clientes esperan y lo que sienten sobre los servicios de un proveedor puede utilizarse para medir la calidad del servicio. <sup>(49)</sup>. Valor esperado derivado de la experiencia de servicio <sup>(22)</sup>.

**Modelo Service Performance (SERVPERF)**

Taylor y Cronin crearon una escala más corta que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala se basa únicamente en capturar percepciones con calificaciones similares a la escala SERVQUAL. Taylor y Cronin argumentan que la escala SERVQUAL carece del respaldo teórico y la evidencia empírica necesarios para medir la calidad del servicio percibida <sup>(41)</sup>.

Esta medida trata de sortear los problemas que plantea el uso de normas para determinar lo bueno que se considera algo. <sup>(41, 50)</sup>.

Esta medida trata de sortear los problemas que plantea el uso de estándares para determinar lo bueno que se considera algo. El instrumento SERVPERF consta de 22 preguntas que se utilizan para medir la opinión de la gente sobre los modelos SERVQUAL. Cronin y Taylor afirman que su punto fuerte es que explica mejor la variación general de las medidas de calidad del servicio y es más preciso a la hora de predecir lo que ocurrirá. También tiene mejores propiedades psicométricas en cuanto a su funcionamiento y la precisión de los resultados. <sup>(51)</sup>.

### **Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin**

El modo en que la gente percibe la calidad de un servicio se utiliza para juzgar su éxito en distintos niveles, y luego esos niveles se ajustan para obtener la sensación global. Utilizaron investigaciones cualitativas y cuantitativas para demostrar que la calidad del servicio se compone de una estructura de tercer orden, en la que la percepción se descompone en dimensiones y luego éstas en subdimensiones. El modelo de Cronin y Brady consta de tres partes principales: la calidad de las interacciones, la calidad del entorno físico y la calidad de los resultados. <sup>(45)</sup>.

### **Modelo de los tres componentes de Rúst. y Oliver**

Proviene de la forma de hacer las cosas de Grönroos. Se compone de tres partes. <sup>(51)</sup>:

- El ambiente que rodea al servicio.
- El proceso de entrega del servicio.
- El servicio y sus características.

## **3.3 Bases conceptuales.**

### **3.3.1. Definición de Calidad.**

Artículo de la Revista 2013 del Departamento de Contabilidad y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora dice que la "calidad" se describe a los pasos que dan las empresas para asegurarse de que a sus clientes les gusten sus productos y estén contentos con ellos. A medida que se amplía la competencia, también lo hace el servicio al consumidor. Esto se debe a que los clientes tienen más opciones sobre dónde comprar el producto o servicio que necesitan, por lo que es importante asegurarse de que satisfaga sus necesidades, ya que serán ellos quienes decidan.

Meléndez (2015) Entre los defensores de la mejora de la calidad de la atención en los servicios de salud pública hay personas que elaboran políticas y dirigen programas, así como personas que trabajan en el sector sanitario. Estas personas son responsables de algo más que de resolver problemas médicos; también tienen que pensar y satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios, ya que muchos de ellos están descontentos con los servicios que reciben actualmente.

La calidad del servicio en este momento es un impulso en la competitividad de los servicios. En todos los ámbitos de la empresa, el servicio al cliente se considera un valor añadido de los bienes físicos, y es también lo más importante para las empresas. La calidad del servicio se basa en las aptitudes de todas las personas que trabajan en la empresa. De hecho, el servicio es el rasgo, el deseo y el convencimiento de ayudar a alguien a resolver su problema o satisfacer su necesidad. (Meléndez, 2015).

La Organización Mundial de la Salud dice que la calidad asistencial es el conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos óptimos para conseguir la mejor atención sanitaria posible, tomando en cuenta los conocimientos y factores tanto del usuario como del servicio médico, obteniendo resultados con el menor riesgo de efectos secundarios y haciendo que el usuario esté lo más contento posible.

Avedis D. (1991) dice que la norma de atención es cuando se maximiza el bienestar del usuario, teniendo en cuenta todas las pérdidas y ganancias que se producen durante el proceso de atención.

De Morales (1994) refiere, que la atención médica es la atención que proveen todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud, por lo tanto, la expresión “médica” no solo hace relato a la acción profesional de los médicos. Del mismo modo, cuando se habla de "el usuario", no se refiere sólo al paciente, sino además a sus amigos y familiares, así como al personal de los centros sanitarios.

Se dice que la atención médica es de cierta calidad si se espera que proporcione al paciente la mejor y más plena salud, teniendo en cuenta las pérdidas y ganancias deseadas que impulsan el proceso asistencial en su conjunto. En consecuencia, resulta evidente que hay que vigilar el nivel de la atención médica. Esto se hace a través de los servicios de Salud Laboral, que están diseñados para mantener contentos tanto a

los usuarios internos como a los externos.

También se piensa que el acto médico no debe separarse de todo el contexto asistencial, que incluye el ámbito socio-organizativo. Se trata de romper paradigmas que ven la calidad como algo que los médicos sólo hacen porque son médicos. Así pues, hay que tomar medidas organizadas y bien pensadas para demostrar que los proveedores de servicios y la organización obtienen buenos resultados que están en consonancia con el nivel actual de conocimientos profesionales y que están orgullosos de su trabajo. Esto ayudará a que los usuarios estén satisfechos con la calidad de la atención médica.

### **3.3.2 Medición de la calidad del servicio.**

Según Carrete y Trujillo (2011),<sup>36</sup> La gente tiene más dificultades para juzgar la calidad de los servicios que la de los bienes físicos porque los factores utilizados para juzgar un servicio son difíciles de entender. Por eso, los únicos factores que verdaderamente importan a la hora de juzgar la calidad de un servicio son los que ha fijado el usuario. Partiendo de esta base, el nivel de servicio debe cumplir o superar lo que el usuario espera del servicio.

El cliente decidirá si el servicio es bueno o malo, lo que significa que no siempre tiene razón. Esto también dificulta la medición de la calidad del servicio.

Lamata en (1998) dice; Las especificidades y los distintos factores que le dan significados diferentes hacen que sea difícil averiguar cómo medir la calidad del servicio en los centros sanitarios. La calidad de los servicios sanitarios sólo puede ser percibida por las personas que los utilizan. También hay algunas cosas que afectan al servicio prometido como, por ejemplo

La comunicación entre los usuarios: El estado de ánimo de un paciente suele cambiar en función de lo que digan otros usuarios o familiares.

Las personas tienen deseos diferentes, por lo que lo que pueden esperar depende de sus propios rasgos y circunstancias.

Experiencias anteriores: Las personas que ya han utilizado un servicio no pueden hacer lo mismo que las que nunca lo han hecho.

La comunicación externa significa hacer correr la voz utilizando declaraciones directas e indirectas.

También es difícil averiguar lo bueno que es un servicio porque las formas de prestarlo varían de un intercambio a otro. Este tipo de variación puede producirse porque distintos trabajadores sanitarios tratan a muchas personas distintas con deseos y necesidades diferentes.

Los trabajadores sanitarios pueden ser diferentes debido a cómo se les enseñó, cómo trabajan y sus propias habilidades personales. Los problemas de los pacientes son diferentes para cada persona y cada visita. Cosas como la época del año, los días de la semana y la hora del día también pueden cambiar las necesidades y la cantidad de trabajo. Hay infinidad de cambios que pueden introducirse en el nivel de servicio prestado por el personal sanitario, los pacientes y los factores temporales. Joan Kahn mencionado por Lamata (1998) establece como elementos básicos de la medida de la calidad los siguientes:

No se puede certificar la calidad sin establecer primeramente como vamos a medirla, por eso está el principio "No se puede avalar, lo que no se puede medir".

La mejor manera de juzgar la calidad es elegir los factores que mejor la describen en su conjunto y utilizar después un método objetivo para calificarlos. Estos métodos deben ser fiables y válidos. Al medir la calidad, los métodos deben tener siempre presente la felicidad de los usuarios.

Responder y Medir todo lo referente a la satisfacción del usuario, ofrecer resultados favorables tales como: aumentar las ganancias, aumentar el mercado compartido, mejora la conservación de los usuarios, crece las recomendaciones y preferencias de los usuarios hacia familiares y amigos, También aumenta la productividad y la eficiencia, lo que hace más felices a los pacientes; ayuda al personal del centro sanitario a estar contento con su trabajo y consigo mismo; garantiza la continuidad de la atención; reduce la duración de las consultas, lo que disminuye el riesgo de que los profesionales sanitarios sean descuidados o incompetentes (Govea, 2007).

Zeithaml Berry y Parasumarán (1988) hablan de la idea de calidad en términos de lo que es objetivo y lo que se considera calidad. De forma general, la calidad percibida es la forma en que el cliente califica la calidad global o el dominio de un servicio. También es la cantidad y la dirección de las diferencias entre cómo ve las cosas el cliente y la confianza que tiene en ellas. También es importante distinguir entre

calidad y satisfacción, ya que la satisfacción está vinculada a un trato concreto.

### **3.3.3 Dimensiones.**

Len Berry y Parasuramaram Leonard, con la ayuda del Marketing Science Institute, descubrieron en 1988 cinco dimensiones de la calidad. Sin embargo, sólo se puede percibir una de estas dimensiones. El modelo SERVQUAL ha sido la forma más popular de medir la calidad en comparación con otros métodos, sobre todo en la enseñanza superior, la atención sanitaria y el transporte para juzgar la calidad de los servicios públicos.

#### **Capacidad de respuesta**

La gente considera que la puntualidad es la capacidad de ayudar a los clientes. El servicio rápido a los clientes es otro rasgo de la capacidad de respuesta.

Duque (2005), se refiere a la necesidad de atender rápidamente a los clientes; en otras palabras, Hernández (2012) dice que respuesta significa atender rápidamente a los clientes.

Es importante mantener a la gente contenta para que no dejen de comprarte. No cumplir los objetivos o no responder a las preguntas puede hacer que los clientes estén menos contentos con tu negocio y que se fijen en los servicios de la competencia. Cuando la capacidad de respuesta del cliente es una de sus principales preocupaciones, tendrá más oportunidades de atender a sus clientes y menos problemas y problemas de servicio. (Quispe, 2015)

#### **Fiabilidad.**

La fiabilidad puede significar ser capaz de cumplir las promesas de servicio y, a medida que crece el mercado, también lo hace la capacidad de generar confianza.

Según Figueroa y Benavente (2014) El equipo directivo de la empresa afirma que fiabilidad significa ser capaz de prestar el servicio de forma precisa y segura. En su sentido más amplio, fiabilidad significa que la empresa cumple sus promesas.

#### **Seguridad.**

La palabra "seguridad" hace que algo sea más deseable cuando no hay amenazas, daños o riesgos conocidos. Algo es seguro si es cierto y debe ser verdad. Por eso, la seguridad puede considerarse una prueba.

La seguridad proviene del servicio, la atención y la amabilidad del personal, así como

de su capacidad para hacer que el usuario se sienta seguro. De hecho, la seguridad es el contexto en el que se realiza una actividad: las medidas de seguridad que se han pensado en caso de problemas, los pasos que se darán en caso de emergencia y cómo mantener el equilibrio y la calma en un entorno así. (Quispe, 2015).

Cuando se hace algo, la seguridad significa las condiciones en que se hace: qué medidas se han tomado por si algo sale mal, qué se hará en caso de emergencia y, lo más importante, cómo mantener el equilibrio y el orden en este entorno.

### **Empatía**

La capacidad de los empleados para realizar correctamente el servicio acordado; la confianza de los clientes en la honestidad del servicio; la posibilidad de que algo funcione bien.

Es posible pensar en la empatía como atención personalizada y como tratar al cliente con empatía.

Según Parasuraman (1998) La empatía también puede significar que el personal entienda realmente cómo se siente el cliente y se ponga en su lugar.

### **3.3.4 Las leyes y norma en los sistemas de Gestión de la Calidad en Salud ISO 9001**

La calidad en los grupos sanitarios que se basan en el conocimiento tiene que ver con lo bien que hacen su trabajo. Esto se debe a que quieren utilizar la intuición muy específica de una persona de forma que le ayude, y su objetivo es hacerla más feliz en todo momento.

Ley general de salud (ley N° 26842)

Estatuto de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (D.S. 013-2006-sa)

### **3.3.5 Centro de Atención Temporal (SAT COVID 19)**

Los Centros de Atención Temporal COVID-19 (CAT-COVID19) son módulos provisionales habilitados en la contingencia por SARS-CoV-2 (COVID19), ubicados en instituciones educativas, complejos deportivos, centros comunales y espacios contiguos a un hospital de reconversión. Admiten la diferenciación entre pacientes con sospecha o confirmados por COVID-19 y de otras patologías. Su trabajo consiste en hacer que el hospital pueda atender a más pacientes, idealmente los que han sido

enviados allí desde otros centros sanitarios. En respuesta al problema nacional causado por la infección de SARS-CoV-2, se crearon Centros de Atención Temporal para hacer frente a la actual pandemia de coronavirus. Estas sedes están ubicadas cerca de los hospitales de los tres niveles de dirección y deberían ayudar a informar, controlar y buscar el problema del SARS-CoV-2, lo que impedirá que los hospitales estén sobrecargados. Siguiendo las recomendaciones de la OMS. La idea de la Ampliación de Hospitales en caso de Emergencias Sanitarias surgió de la necesidad de tener servicios hospitalarios a cualquier zona, municipio o estado que los necesite, tanto si hay muchas víctimas como si la infraestructura hospitalaria no está a la altura. Su trabajo es crear y utilizar una herramienta de respuesta en diferentes momentos de un evento y tener una infraestructura hospitalaria temporal sólida cuando hay un agente perturbador presente, como estamos viendo hoy con el COVID-19. Los Centros de Atención Temporal se establecieron lentamente y en función de lo que se necesitaba en cada zona. Su único objetivo era proteger la salud de las personas que vivían allí.

### **3.3.6 Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es un estado emocional o mental que proviene del equilibrio entre lo que el cliente desea y lo que el producto realmente hace. Depende de muchas cosas, como los valores morales y culturales del cliente, sus necesidades particulares y la propia empresa.

La satisfacción es el estudio de hasta qué punto el programa satisface las necesidades tanto de las personas que lo utilizan como de las que trabajan en él. Puede manifestarse tanto en forma de emociones positivas como negativas. La frase "satisfacer al usuario" se utiliza a todas horas hoy en día, pero puede significar cosas diferentes en función de factores culturales que afectan al ámbito profesional y de gestión (Cabrejos, 2015).

Gran parte de la valoración de los servicios sanitarios se basa en el grado de satisfacción de sus clientes. Primero, es un "efecto" que no se puede discutir porque tiene que ver con el bienestar que se supone que promueve la salud. En segundo lugar, favorece una atención óptima porque permite al paciente participar de forma más segura. Y en tercer lugar, la satisfacción o insatisfacción de una persona con la calidad

de la atención que ha recibido determina sus juicios de valor. Nielsen (2006).

Para Castillo (2011) La satisfacción depende de lo que el paciente pueda hacer, como el tiempo de que disponga para hablar de sus deseos y sentirse cómodo con el médico. Así, estudios como el de la cita ambulatoria ponen al paciente en contacto directo con el médico y descubren que el 81% de las veces, el médico no tiene tiempo suficiente para responder a las preguntas del paciente o aclarar sus dudas.

Del mismo modo, un cliente está satisfecho cuando los servicios satisfacen o van más allá de sus necesidades. Si un cliente no tiene muchas opciones o no puede acceder a ninguno de los servicios, puede conformarse con recibir unos bastante malos. Esto se ve respaldado por el estudio sobre cómo percibe la gente la calidad de los servicios sanitarios en México, que descubrió que la edad, la condición de asegurado, el nivel educativo y la ocupación son las principales diferencias en la forma en que la gente ve la buena calidad. También descubrió que las personas que usan la seguridad social tienen tres veces más probabilidades de informar sobre una atención de mala calidad. (Ramírez, 1998).

### **3.3.7 Modelo de Satisfacción del Cliente.**

Se ha considerado una forma de evaluar las cosas y también se ha utilizado para idear nuevos productos o servicios que satisfagan a los clientes.

Martín y Yacuzzi (2002) refiere el modelo de Kano como una herramienta para la gestión de calidad que ayuda a los responsables de marketing a tomar decisiones. Villar (2013) también afirma que es una herramienta que permite averiguar qué efecto tuvo cada parte del proyecto en la felicidad del usuario. Monroy (2016) también dice es una herramienta de información y análisis que debe utilizarse para averiguar cómo funcionan las empresas y cómo hacerse más populares entre los clientes.

Este modelo también se centra en el producto porque se fija en lo que quieren y necesitan los compradores a la hora de determinar el nivel de rendimiento, calidad y fiabilidad que esperan. (Bassa, 2009).

Un posible método de validación ha sido seleccionado en varios estudios, que han sido descritos como diferentes resultados, así como indicadores de competencia.

El modelo de ratificación de expectativas dice que la satisfacción proviene de un

contraste o comparación entre lo que una persona ve y cierto tipo de estándar de comparación de expectativas, como las normas basadas en la experiencia (Rodríguez, Rodríguez, Dávila y Tejera, 2005). Medina y Velarde (2016) dicen que la satisfacción proviene de la des confirmación positiva de las apariencias, que ocurre cuando algo que se ha aprendido lo hace mejor de lo esperado.

Hernández (2011) dice que los clientes pueden saber si están satisfechos o insatisfechos con un servicio o producto al comparar sus expectativas del mismo con el funcionamiento real. Esto se debe a que compara las expectativas de calidad de lo que una persona va a consumir con la práctica real de consumo.

### **3.3.8. Elementos de la Satisfacción del Cliente.**

#### **Rendimiento Percibido**

El valor del servicio o producto obtenido por el cliente se utiliza para estudiar el rendimiento observado. También se decide por ello.

De esta forma, Caldera (2011) habla del beneficio que el cliente ve como éxito (en términos de entrega de valor) que cree haber obtenido tras comprar algo o recibir ayuda.

Fernández y Valbuena (2008) dicen que es el valor que el cliente logra del producto o servicio. Como es tan complicado, el "rendimiento percibido" sólo se puede encontrar a través de muchos estudios que empiezan y terminan con el cliente.

Es similar al rendimiento en el sentido de que significa dar al cliente el valor que cree que obtuvo cuando compró un producto o servicio. Otra forma de decirlo es que es el resultado que el cliente nota cuando logra el bien o servicio por el que ha pagado.

Una de las cosas que conforman el éxito percibido es que se basa en el punto de vista del paciente, no en el de la institución.

El pago se basa en lo bien que funciona el servicio para el cliente.

Depende de cómo ve las cosas el paciente, no siempre de lo que es cierto.

Se ve afectado por lo que dicen otras personas, que tienen un efecto sobre el paciente.

Lo que importa es cómo piensa y siente el paciente.

Como es tan complicado, el rendimiento sólo puede juzgarse tras una investigación exhaustiva que empieza y acaba con el paciente.

### **Las expectativas**

Los clientes basan sus expectativas en sus propias esperanzas, en las esperanzas que se derivan de su relación personal con la empresa y en las esperanzas que la empresa crea para ellos.

Blanco (2009) demuestra que la empresa es la principal culpable de que los usuarios tengan unos niveles de exigencia muy altos, ya que un descenso del índice de satisfacción no siempre significa que la calidad del servicio o producto haya bajado, sino que las opciones de los usuarios han aumentado.

Las expectativas de los usuarios son sus falsas ideas sobre lo que pueden hacer. Cuando ocurre una o varias de estas cuatro cosas, se crean expectativas en el cliente: Ofertas que hace la propia empresa sobre las cosas que ofrece el servicio.

Noticias de familiares, amigos, personas de confianza y personajes influyentes de la opinión pública. Promesas que hacen los rivales.

Por eso, hablar de este tema es muy importante, porque un descenso en la satisfacción del cliente no siempre significa que la calidad de los bienes o servicios esté bajando. A menudo, significa que los clientes tienen expectativas más altas, lo que se debe a actividades de marketing como la venta personal y la publicidad.

En cualquier caso, es muy importante vigilar lo que quieren los clientes para averiguar lo siguiente:

Si están dentro de lo que la empresa puede ofrecer.

Si son iguales, inferiores o superiores a lo que la gente espera de la competencia.

Dígales que compren si son lo que el paciente medio esperaría.

### **Niveles de Satisfacción**

El nivel de satisfacción está determinado por el nivel de calidad o confiabilidad de la empresa, y el nivel de servicio al cliente. Caldera et al. (2011) El grado de fidelidad de un cliente a una marca o empresa se mide por su grado de satisfacción. Un cliente insatisfecho cambiará rápidamente de canal o vendedor, aunque sea la misma empresa, porque no confía en ella. hasta conseguir el mejor trato (fidelidad condicional), por el contrario, un usuario satisfecho se vuelve leal porque siente una sensación de equilibrio que supera con creces la facilidad con la que se expresa el amor (fidelidad ilimitada).

### **3.3.9 Factores que influyen de la Satisfacción del Cliente.**

Es más probable que un paciente feliz siga los consejos médicos y busque ayuda médica de forma activa. Se cree que hablar con el paciente es lo más importante que se puede hacer para asegurarse de que está contento. Según la misma investigación, la infelicidad puede deberse al coste de la atención sanitaria, a tratamientos que no funcionan, a información difícil de entender, a profesionales que no ayudan en el caso o a la petición de un gran número de pruebas adicionales. (Del salto, 2014).

Según Martínez (1996) Las principales expectativas del paciente son la accesibilidad cultural y geográfica, así como social; la puntualidad en los tiempos de espera para las citas, las pruebas de laboratorio y las estancias hospitalarias, así como el tiempo exacto para hacer un diagnóstico y empezar el tratamiento; la cortesía; la resolución del problema médico que dio lugar a la solicitud de servicios; y la educación e información sobre la naturaleza de la enfermedad, cómo controlar y evitar los problemas, dieta, y otras cosas.

#### **3.4.1. Calidad y Satisfacción del Cliente**

Domínguez (2006) citado por Quispe (2015) dice que la idea de calidad debe ir siempre unida a la satisfacción del cliente. Esto significa que la calidad siempre conduce al 100% de felicidad del cliente. Aun así, muchos autores piensan que son la misma cosa y dicen que los modelos de satisfacción pueden denominarse calidad percibida del servicio, ya que lo que se aprende es un servicio

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLOGICO**

### **4.1 Ámbito**

El presente trabajo de Investigación se llevó a cabo en el Centro de Aislamiento Temporal (CAT) COVID-19, anexo al Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, en el distrito de Amarilis de la provincia de Huánuco, el cual cuenta con 60 camas para atender a pacientes leves y moderados con el virus.

### **4.2 Tipo y nivel de investigación.**

#### **4.2.1 Tipo**

Los tipos de estudio utilizados en este proyecto son cuantitativos, descriptivos, prospectivos y transversales.

#### **4.2.2 Nivel**

La investigación correlacional se puede utilizar para encontrar un vínculo entre dos variables (como la calidad del servicio y la satisfacción del usuario) o para averiguar hasta qué punto están conectadas ambas variables en una situación determinada. Sin embargo, esto no quiere decir que una variable sea la causa de la otra, sino que sólo analiza los hechos, no las causas.

### **4.3 Población y muestra.**

#### **4.3.1. Descripción de la Muestra**

La población y muestra total fue conformada por la totalidad de los usuarios externos atendidos en el servicio de hospitalización del área Covid del Centro de Atención Temporal Amarilis con más de cinco días de estadía, 2023, haciendo un total de 60 pacientes.

#### **4.3.2. Muestra y método de muestreo.**

Para la selección de la muestra se usó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir; que la muestra será al 100% de la población estimada que en total son 60 usuarios. Dicha muestra fue seleccionada a través de los criterios: de inclusión y exclusión.

### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión:

Paciente con edad comprendida entre 20 y 65 años.

Pacientes hospitalizados con más de 05 días de permanencia.

#### Criterios de exclusión:

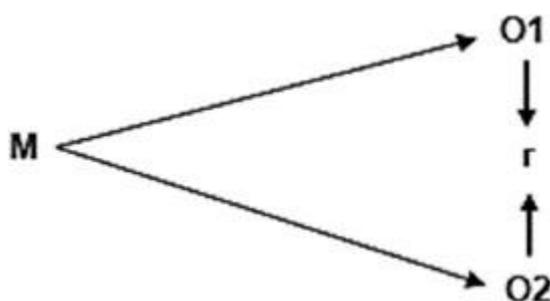
Paciente con discapacidad para la comunicación

Paciente con menores de 20 años o mayor de 65 años.

Paciente que no acepte participar en el estudio.

### 4.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental está representado en el gráfico siguiente.



En donde:

M = muestra de usuarios externos del Centro de Atención Temporal Amarilis.

r = correlación

O2 = satisfacción del usuario

O1 = calidad de servicio

### 4.5 Técnicas e instrumentos

#### 4.5.1 Técnicas

Encuesta, la técnica de investigación que se usó en el trabajo presente de investigación la encuesta para evaluar las dos variables principales de la investigación.

#### 4.5.2 Instrumentos

Cuestionario 1; se empleó como instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de atención.

#### Cuestionario para evaluar la calidad de atención.

##### A.1. Ficha del instrumento de recolección de datos.

<b>NOMBRES</b>	Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención por el usuario externo del Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023.
<b>AUTORES</b>	Taylor y Cronin <sup>(50)</sup>
<b>FORMA DE APLICACIÓN</b>	Anónima y Personal.
<b>AREA DE EVALUACION</b>	Pacientes atendidos en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	15 a 20 MINUTOS.

##### A.2. Descripción del cuestionario.

El cuestionario usado para evaluar el nivel de atención constaba de 2 partes.

La primera parte contenía información sobre el sexo, la edad, el nivel de estudios y el tipo de seguro. El cuestionario usado para evaluar el nivel de atención constaba de dos partes.

La primera parte contenía información sobre la edad, el sexo, el nivel de estudios y el tipo de seguro.

La segunda parte del cuestionario contenía veintidós (22) preguntas que se modificaron para adaptarlas a las necesidades de este estudio. Estas preguntas se referían a cinco aspectos de la calidad y se dividían del siguiente modo: (Anexo 2):

**FIABILIDAD:** Interrogantes del 01 al 05.

**SEGURIDAD:** Interrogantes del 10 al 13.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Interrogantes del 06 al 09.

**ELEMENTOS TANGIBLES:** Interrogantes del 19 al 22.

**EMPATÍA:** Preguntas del 14 al 18.

Las opciones de respuesta fueron politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

1=Totalmente en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4=De acuerdo.

5=Totalmente de acuerdo.

## **B. Cuestionario para evaluar la satisfacción**

### **B.1. Ficha del instrumento de recolección de datos**

<b>NOMBRE</b>	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023
<b>BASADO EN</b>	Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect) de Watson, Tellegen & Clark
<b>FORMA DE APLICACIÓN</b>	Anónima y Personal
<b>AREA DE EVALUACION</b>	Pacientes atendidos en el Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN.</b>	10 – 15 minutos

### **B.2. Descripción del cuestionario**

La encuesta tenía veinte (20) preguntas que se modificaron en función de lo que los usuarios consideraron importante para este estudio. Evaluó dos dimensiones distribuidas de la siguiente forma (Anexo 3):

#### **AFECTOS NEGATIVOS:**

Interrogantes 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20.

#### **AFECTOS POSITIVOS:**

Interrogantes 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.

Las alternativas de respuesta eran politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

5=Totalmente de acuerdo.

4=De acuerdo.

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

1=Totalmente en desacuerdo.

#### **4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de los datos**

Un grupo de cinco jueces expertos examinó uno por uno cada cuestionario para comprobar si las preguntas elegidas para cada dimensión eran importantes, claras y suficiente para establecer la validez de contenido de cada instrumento.

Mg. Julio Constantino Tueros Espinoza.

Mg. Alcides Blas García Durand.

Mg. María Elena Bravo Jesús.

Mg. Cruz Telada Yreneo Eugenio

Mg. Francisca Mendoza Herrera

#### **4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.**

Se realizó una prueba piloto con el 10% del tamaño de la muestra, es decir, cinco usuarios externos que asistieron al Centro de Atención Temporal Amarilis. Se hizo para comprobar la fiabilidad de los cuestionarios. Estos usuarios no se incluyeron posteriormente en el grupo de estudio.

**Tabla 1** *Coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de Elementos</b>
Calidad de Atención	0.957	22
Satisfacción	0.957	20

**Fuente:** Propia elaboración

## **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

### **4.6.1 Técnicas para el procesamiento:**

Para el análisis y procesamiento, se realizó la clasificación y el ordenamiento de datos logrados relativas a cada variable, a continuación, se ejecutó la validación y depuración de datos.

Con los datos aprobados se procedió a la preparación de una base de datos por medio de Microsoft Excel, y se codificó cada una de las respuestas registradas para su posterior tabulación. Para el análisis de datos se usó el Método manual de estadística.

### **4.6.2 Análisis de Datos:**

#### **A. Análisis Descriptivo:**

Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, para variables cualitativas se utilizó las tablas de frecuencia porcentual y de proporciones; para variables numéricas se utilizaron las medidas de tendencia central y de dispersión, también las figuras según tipo de las variables a analizar.

#### **Análisis Inferencial:**

Para contrastar la hipótesis general y específicas se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), que admitió medir la correlación o asociación entre las dos variables de estudio, y que sus medidas se realizaron en una escala ordinal; considerando un nivel de significancia del 5%.

## **4.7. Aspectos Éticos**

En todo momento se respetó el derecho de todo usuario externo para decidir su participación en el trabajo de investigación. Teniendo en cuenta los principios éticos, y considerando el consentimiento previo de los pacientes para su cooperación, tales como;

**a). Principio de Autonomía:** Consiste en que cada persona es auto determinante para optar por las propias escogencias en función de las razones del mismo, es decir, que, al hacer uso de la autonomía, cada quien conduce su vida en relación con sus intereses, deseos y opiniones (Jonson citado por Castillo,2000).

**b). El principio de beneficencia:** se refiere a la obligación moral de actuar en beneficio de otros. Varios actos de beneficencia son necesarios, pero un principio de beneficencia, como nosotros lo entendemos, asigna una obligación de ayudar a otros a promover sus legítimos intereses.

**c). Principio de no-maleficencia:** se basa en el principio hipocrático de Primum non nocere, es decir, "ante todo, no hacer daño". Además, es un principio muy cierto porque ningún profesional sanitario deberá manipular sus sapiencias o su contexto para ocasionar perjuicios al enfermo.

**d). Principio de Justicia:** Este principio está basado en dos hechos: Todas las personas, por el hecho de serlo, tienen la misma dignidad, Merecen el mismo respeto y atención sea cual sea la situación.

## CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSION

### 5.1. Análisis Descriptivo

**Tabla 2.** Características generales de los usuarios externo, centro de Atención Temporal, Amarilis 2023.

CARACTERISTICAS GENERALES		n° 60	
		fi	%
<b>GENERO</b>			
	Masculino	39	65
	Femenino	21	35
<b>EDAD</b>			
	20 - 25	3	5.0
	26 - 35	6	10.0
	36 - 45	17	28.3
	46 - 55	12	20.0
	56 - 65	22	36.7
<b>GRADO INSTRUCCIÓN</b>			
	Analfabeto	1	1.7
	Primaria	8	13.3
	Secundaria	22	36.7
	Superior Técnica	16	26.7
	Superior Universitaria	13	21.6

FUENTE: Cuestionario SERVP

### Interpretación:

De acuerdo a las características generales de los usuarios externos estudiados se encontraron:

Según el género, un porcentaje de 65% (39) de usuarios pertenecieron al sexo masculino, el 35% (21) al sexo femenino según el rango de Edad, un porcentaje de 36.7(22) oscilan entre las de 56 a 65 años, el 28.3 % (17), entre 36 a 45 años, el 20% (12) entre 46 a 55 años, el 10% (6), entre 26 a 35 años y el 5% (3) entre 20 a 25 años Según el grado de instrucción un porcentaje 36.7% (22) presenta el grado de secundaria, e2l 26.7% (16) el grado de superior técnica, el 21.6% (13) el grado Superior universitaria, el 13.3% (8) el grado de primaria y el 1.7% (1) analfabeto.

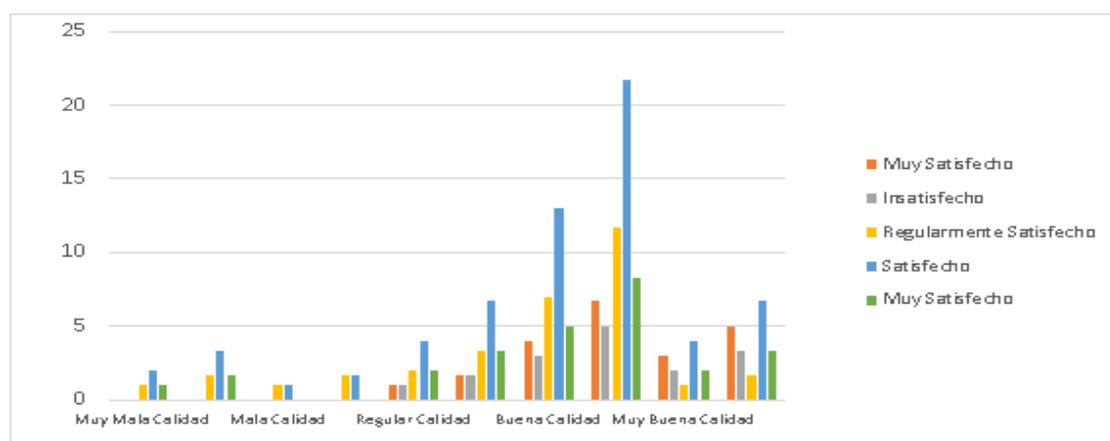
**Tabla 3.** Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en tiempos de pandemia, Centro de Atención Temporal -Amarilis, 2023.

SATISFACCION	FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCION										TOTAL	
	Muy Mala Calidad		Mala Calidad		Regular Calidad		Buena Calidad		Muy Buena Calidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Satisfecho	0	0	0	0	1	1.7	4	6.7	3	5.0	8	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	1	1.7	3	5.0	2	3.3	6	10.0
Regularmente Satisfecho	1	1.7	1	1.7	2	3.3	7	11.7	1	1.7	12	20.0
Satisfecho	2	3.3	1	1.7	4	6.7	13	21.7	4	6.7	24	40.0
Muy Satisfecho	1	1.7	0	0	2	3.3	5	8.3	2	3.3	10	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6.7</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>10</b>	<b>16.7</b>	<b>32</b>	<b>53.3</b>	<b>12</b>	<b>20.0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: CUESTIONARIO SERVPERF

### Interpretación:

De acuerdo a la representación de la evaluación de resultados, un porcentaje 56.7% (34) usuarios externos estudiados mostraron presentar un nivel satisfecho muy satisfecho por la atención percibida durante la pandemia covid-19, el 20% (12) mostraron estar regularmente satisfechos y un 23.3% (14) con un nivel muy satisfecho e insatisfecho; de los cuales en la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida indicaron percibir muy buena calidad y buena calidad 73.3 % (44) de atención, el 16.7% (10) con regular calidad y el 10% (6) percibieron muy mala y mala calidad.



**Figura 3.** Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida.

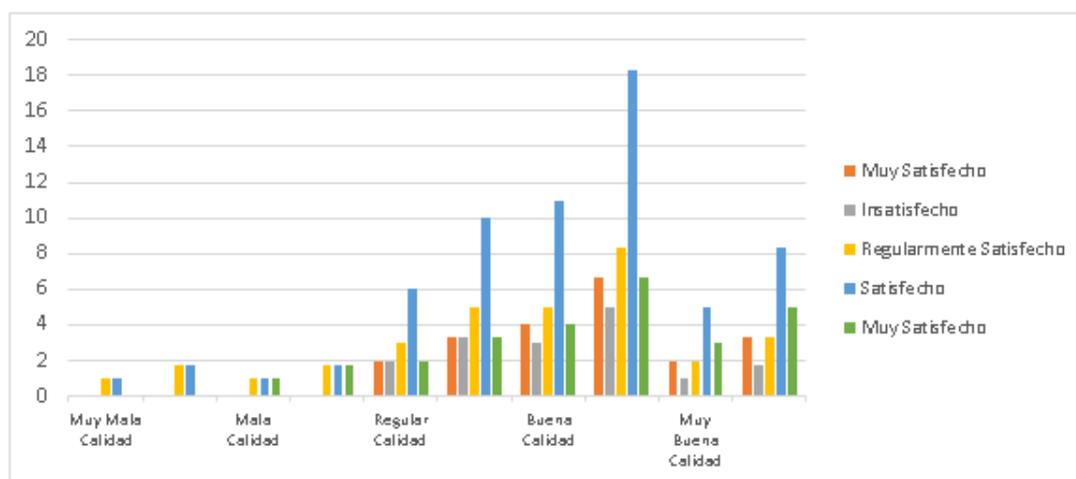
**Tabla 4.** Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

SATISFACCION	EMPATIA DE LA CALIDAD DE ATENCION										TOTAL	
	Muy Mala Calidad		Mala Calidad		Regular Calidad		Buena Calidad		Muy Buena Calidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Muy Satisfecho	0	0	0	0	2	3.3	4	6.7	2	3.3	8	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	2	3.3	3	5.0	1	1.7	6	10.0
Regularmente Satisfecho	1	1.7	1	1.7	3	5.0	5	8.3	2	3.3	12	20.0
Satisfecho	1	1.7	1	1.7	6	10.0	11	18.3	5	8.3	24	40.0
Muy Satisfecho	0	0	1	1.7	2	3.3	4	6.7	3	5	10	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>25.0</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>21.7</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: CUESTIONARIO SERVPERF

### Interpretación:

A través de la representación de los resultados encontrados, un porcentaje de 56.7% (34) de usuarios externos evaluados manifestaron estar satisfecho y muy satisfecho por la atención percibida durante la pandemia Covid- 19, el 20% (12) regularmente satisfechos y un 23.3% (14) un nivel muy insatisfecho; por tanto, en la dimensión empatía fiabilidad de la calidad de atención percibida indicaron señalar muy buena calidad y buena calidad el 66.7 % (40) de atención, el 25 % (15) observaron regular calidad y el 8.3 % (5) vieron muy mala y mala calidad.



**Figura 4.** Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención.

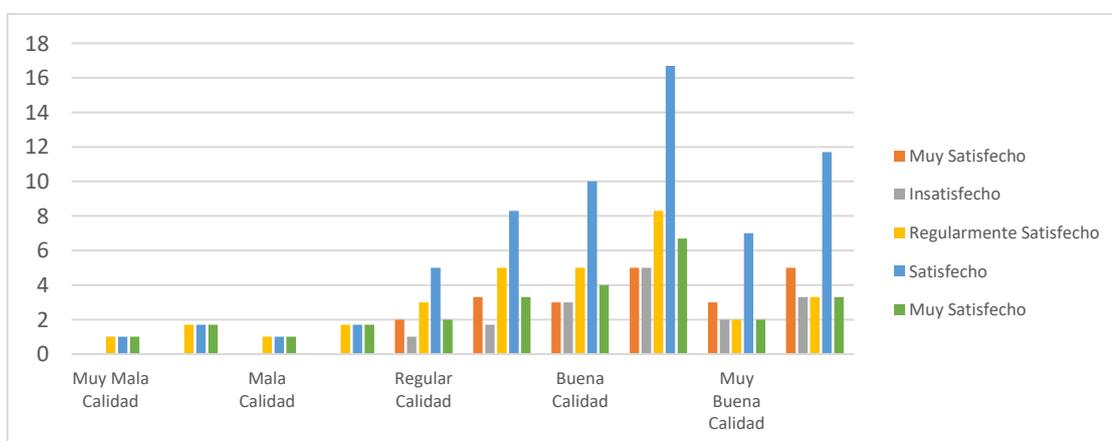
**Tabla 5.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

SATISFACCION	SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCION										TOTAL	
	Muy Mala Calidad		Mala Calidad		Regular Calidad		Buena Calidad		Muy Buena Calidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Satisfecho	0	0	0	0	2	3.3	3	5	3	5.0	8	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	1	1.7	3	5.0	2	3.3	6	10.0
Regularmente Satisfecho	1	1.7	1	1.7	3	5.0	5	8.3	2	3.3	12	20.0
Satisfecho	1	1.7	1	1.7	5	8.3	10	16.7	7	11.7	24	40.0
Muy Satisfecho	1	1.7	1	1.7	2	3.3	4	6.7	2	3.3	10	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>13</b>	<b>21.7</b>	<b>25</b>	<b>41.7</b>	<b>16</b>	<b>26.7</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: CUESTIONARIO SERVPERF

### Interpretación:

Según la consistencia de los resultados obtenidos, un porcentaje 56.7% (34) de usuarios externos evaluados mostraron sustentar un nivel Satisfecho y muy satisfecho por la atención percibida durante la pandemia el 20% (12) mostraron regularmente satisfechos y un 23.3% (14) mostraron un nivel muy insatisfecho e insatisfecho; de los cuales, en la dimensión seguridad de la calidad de atención percibida, sustentaron percibir muy buena y muy buena calidad 68.4 % (41) de atención, el 21.7 % (13) percibieron regular calidad y el 10 % (6) Percibieron muy mala y mala calidad.



**Figura 5.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención percibida.

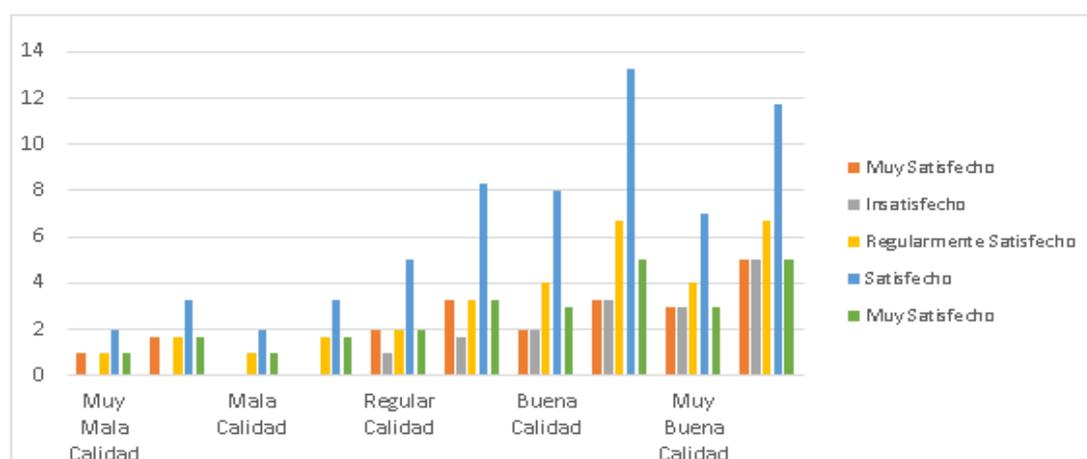
**Tabla 6.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

SATISFACCION	CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCION										TOTAL	
	Muy Mala Calidad		Mala Calidad		Regular Calidad		Buena Calidad		Muy Buena Calidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Satisfecho	1	1.7	0	0	2	3.3	2	3.3	3	5.0	8	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	1	1.7	2	3.3	3	5	6	10.0
Regularmente Satisfecho	1	1.7	1	1.7	2	3.3	4	6.7	4	6.7	12	20.0
Satisfecho	2	3.3	2	3.3	5	8.3	8	13.3	7	11.7	24	40.0
Muy Satisfecho	1	1.7	1	1.7	2	3.3	3	5	3	5.0	10	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>8.3</b>	<b>4</b>	<b>6.7</b>	<b>12</b>	<b>20.0</b>	<b>19</b>	<b>31.7</b>	<b>20</b>	<b>33.3</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: CUESTIONARIO SERVPERF

### Interpretación:

Por su severidad de los resultados obtenidos, un porcentaje 56.7% (34) de usuarios externos evaluados mostraron sustentar un nivel Satisfecho y muy satisfecho por la atención percibida durante la pandemia el 20% (12) mostraron regularmente satisfechos y un 23.3% (14) mostraron un nivel muy insatisfecho e insatisfecho; Asimismo en la dimensión capacidad de respuestas de la calidad de atención percibida, indicaron percibir muy buena y buena calidad 65 % (39) de atención, el 20 % (12) percibieron regular calidad y el 15 % (9) Percibieron muy mala y mala calidad.



**Figura 6.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida.

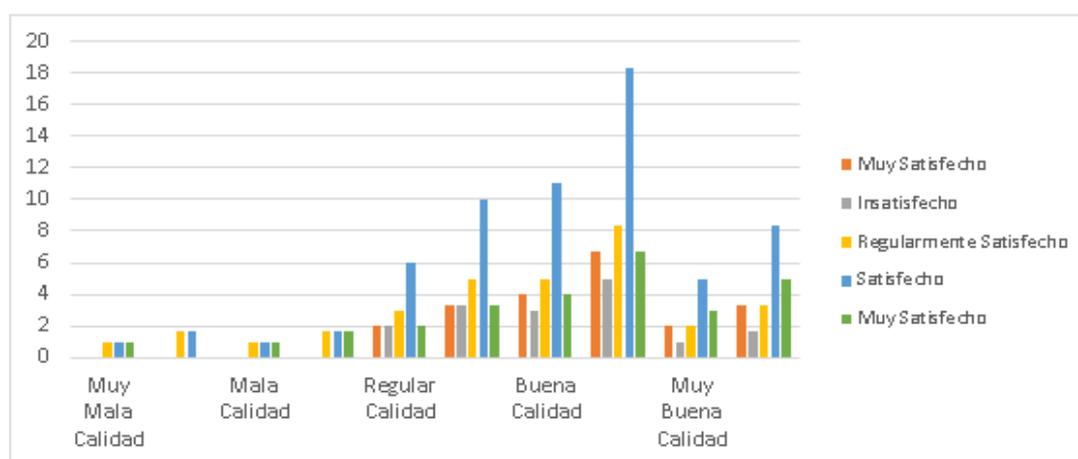
**Tabla 7.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida, Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023

SATISFACCION	ELEMENTOS TANGIBLES DE LA ATENCION DE CALIDAD										TOTAL	
	Muy Mala Calidad		Mala Calidad		Regular Calidad		Buena Calidad		Muy Buena Calidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Satisfecho	0	0	0	0	2	3.3	4	6.7	2	3.3	8	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	2	3.3	3	5.0	1	1.7	6	10.0
Regularmente Satisfecho	1	1.7	1	1.7	3	5.0	5	8.3	2	3.3	12	20.0
Satisfecho	1	1.7	1	1.7	6	10.0	11	18.3	5	8.3	24	40.0
Muy Satisfecho	1	0	1	1.7	2	3.3	4	6.7	3	5.0	10	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>15</b>	<b>25.0</b>	<b>27</b>	<b>45.0</b>	<b>13</b>	<b>21.7</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: CUESTIONARIO SERVPERF

### Interpretación:

Según la veracidad de los resultados obtenidos, un porcentaje 56.7% (34) de usuarios externos evaluados mostraron sustentar un nivel Satisfecho y muy satisfecho por la atención percibida durante la pandemia el 20% (12) mostraron regularmente satisfechos y un 23.3% (14) mostraron un nivel muy insatisfecho e insatisfecho; por consiguiente en la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida, manifestaron percibir muy buena y buena calidad 66.7 % (40), el 25 % (15) percibieron regular calidad y el 8.3 % (5) Percibieron muy mala y mala calidad.



**Figura 7.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida.

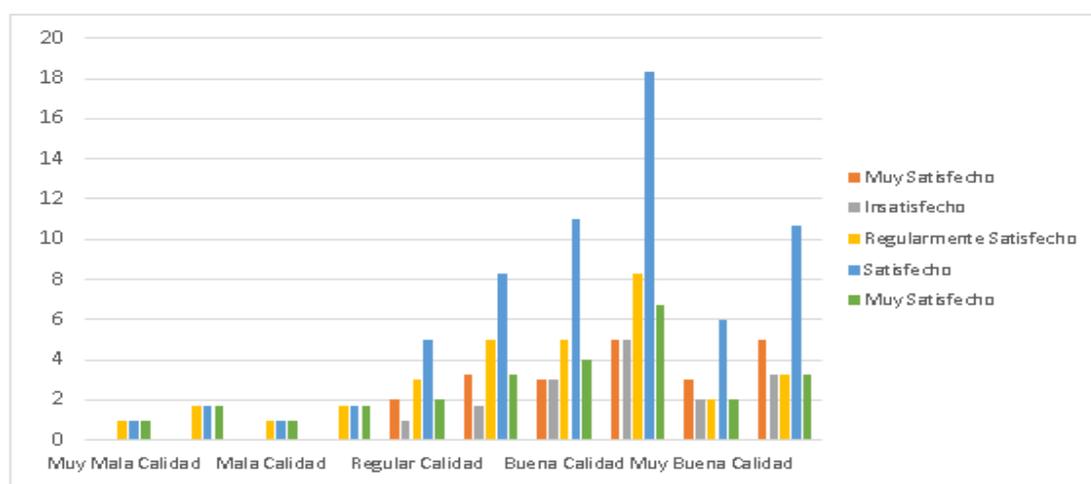
**Tabla 8.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal -Amarilis en tiempos de pandemia 2023.

SATISFACCION	CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA										TOTAL	
	Muy Mala Calidad		Mala Calidad		Regular Calidad		Buena Calidad		Muy Buena Calidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy Satisfecho	0	0	0	0	2	3.3	3	5.0	3	5.0	8	13.3
Insatisfecho	0	0	0	0	1	1.7	3	5.0	2	3.3	6	10.0
Regularmente Satisfecho	1	1.7	1	1.7	3	5.0	5	8.3	2	3.3	12	20.0
Satisfecho	1	1.7	1	1.7	5	8.3	11	18.3	6	10.7	24	40.0
Muy Satisfecho	1	1.7	1	1.7	2	3.3	4	6.7	2	3.3	10	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>13</b>	<b>21.7</b>	<b>26</b>	<b>43.3</b>	<b>15</b>	<b>25.0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: CUESTIONARIO SERVPERF

### Interpretación:

De acuerdo al reporte de los resultados generales, un porcentaje 56.7% (34) de usuarios externos estudiados mencionaron tener un nivel de Satisfacción y muy satisfacción frente a la calidad de la atención durante la pandemia, el 20% (12) mostraron regular satisfacción y el 23.3% (14) mostraron muy insatisfacción e insatisfacción. De los cuales un 68.3 % (41) de usuarios externos indicaron que la calidad de atención percibida fue buena y muy buena, el 21.7% (13) manifestaron regular calidad y el 10 % (6) manifestaron muy mala y mala calidad.



**Figura 8.** Relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida.

## 5.2. Análisis inferencial y contrastación de Hipótesis

Contrastación de la prueba de hipótesis según la significancia del valor de Spearman

$$P = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2-1)}$$

### PRUEBA GENERAL:

SATISFACCION	CALIDAD DE ATENCION					P	SIGNIFICANCIA
	MuyMalo	Malo	Regular	Bueno	MuyBueno		
Muy Insatisfecho	0	0	2	3	3	0.05	0.998
Insatisfecho	0	0	1	3	2		
Regular Insatisfecho	1	1	3	5	2		
Satisfecho	1	1	5	11	6		
Muy Satisfecho	1	1	2	4	2		

**Resultados:**  $p = 0.05 < 0.998$  por tanto se acepta a la afirmación: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de pandemia.

### PRUEBA ESPECIFICAS

#### Satisfacción -Fiabilidad

SATISFACCION	FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCION					P	SIGNIFICANCIA
	MuyMalo	Malo	Regular	Bueno	MuyBueno		
Muy Insatisfecho	0	0	1	4	3	0.05	0.997
Insatisfecho	0	0	1	3	2		
Regular Insatisfecho	1	1	2	7	1		
Satisfecho	2	1	4	13	4		
Muy Satisfecho	1	0	2	5	2		

Resultados:  $p = 0.05 < 0.997$  por tanto se acepta a la afirmación: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de pandemia.

**Satisfacción -Empatía.**

SATISFACCION	EMPATIA DE LA CALIDAD DE ATENCION					P	SIGNIFICANCIA
	MuyMalo	Malo	Regular	Bueno	MuyBueno		
Muy Insatisfecho	0	0	2	4	2	0.05	0.998
Insatisfecho	0	0	2	3	1		
Regular Insatisfecho	1	1	3	5	2		
Satisfecho	1	1	6	11	5		
Muy Satisfecho	0	1	2	4	3		

**Resultados:**  $p = 0.05 < 0.998$  por tanto se acepta a la afirmación: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de pandemia.

**Satisfacción -Seguridad.**

SATISFACCION	SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCION					P	SIGNIFICANCIA
	MuyMalo	Malo	Regular	Bueno	MuyBueno		
Muy Insatisfecho	0	0	2	3	3	0.05	0.998
Insatisfecho	0	0	1	3	2		
Regular Insatisfecho	1	1	3	5	2		
Satisfecho	1	1	5	10	7		
Muy Satisfecho	1	1	2	4	2		

**Resultados:**  $p = 0.05 < 0.998$  por tanto se acepta a la afirmación: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de pandemia.

**Satisfacción -Capacidad de respuesta.**

SATISFACCION	CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCION					P	SIGNIFICANCIA
	MuyMalo	Malo	Regular	Bueno	MuyBueno		
Muy Insatisfecho	1	0	2	2	3	0.05	0.996
Insatisfecho	0	0	1	2	3		
Regular Insatisfecho	1	1	2	4	4		
Satisfecho	2	2	5	8	7		
Muy Satisfecho	1	1	2	3	3		

**Resultados:**  $p = 0.05 < 0.996$  por tanto se acepta a la afirmación: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de pandemia.

**Satisfacción -Elementos tangibles.**

SATISFACCION	ELEMENTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCION					P	SIGNIFICANCIA
	MuyMalo	Malo	Regular	Bueno	MuyBueno		
Muy Insatisfecho	0	0	2	4	2	0.05	0.998
Insatisfecho	0	0	2	3	1		
Regular Insatisfecho	1	1	3	5	2		
Satisfecho	1	1	6	11	5		
Muy Satisfecho	0	1	2	4	3		

**Resultados:**  $p = 0.05 < 0.998$  por tanto se acepta a la afirmación: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Centro de Atención Temporal-Amarilis en tiempos de pandemia.

### 5.3 Discusión de resultados

En relación del problema de estudio tenemos como interrogante ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en Tiempos de Pandemia Centro de Atención Temporal Amarilis 2023? Donde se encontraron que un 56.7% de usuarios estudiados se mostraron satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempos de pandemia, en relación del 73.3% que manifestaron que la calidad de atención en la dimensión fiabilidad fueron buena y muy buena. Según Figueroa y Benavente señalaron que la fiabilidad es la capacidad para cumplir la respuesta del servicio de forma precisa, en su sentido más extenso la fiabilidad significa que la empresa cumple su promesa.

Por otro lado, el estudio muestra que un 56.7% de usuarios comentaron que se encontraban satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempos e pandemia, en relación del 66.9% que indicaron que la calidad de atención en la dimensión empatía fueron buena y muy buena. Al respecto, Para Parasumarán, la empatía significa que el personal puede comprender y relacionarse realmente con los sentimientos del cliente. Para Duque, significa que la empresa puede dar a cada cliente atención y cuidados individualizados. Del mismo modo, Reyer afirma que la empatía significa que la empresa presta a cada cliente una atención individualizada.

Según, el estudio realizado un 56.7% de usuarios comentaron que se encontraban satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempo de pandemia, en relación del 68.4% que indicaron que la calidad de atención en la dimensión seguridad fueron buena y muy buena. Según Quispe, la seguridad es la institución del servicio y la cortesía, la atención de los empleados y su capacidad para dar confianza a los usuarios. En definitiva, la seguridad son las condiciones en que se planifica una actividad y las medidas de seguridad que se han pensado por si algo sale mal. Lo que hay que hacer en caso de catástrofe y cómo mantener la calma y el equilibrio en esas situaciones.

Con respecto al estudio mostrado, un 56.7% de usuarios sustentaron que se encontraban satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempo de pandemia, en relación del 65% que mostraron que la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta fueron buena y muy buena. Según, Duque, dice que

la capacidad de respuesta se entiende como ser capaz de ayudar a la gente. El servicio rápido a los clientes es otro aspecto de la capacidad de respuesta. Responder con rapidez a las necesidades de los clientes es la clave para que Quispe mantenga contentos a sus clientes actuales y evite que vuelvan a comprarles. Si se incumplen los plazos o no se responde a las preguntas, los clientes pueden estar aún menos satisfechos con su empresa, lo que podría llevarlos a buscar los servicios de sus rivales. Si da prioridad a la satisfacción del cliente, tendrá más oportunidades de ayudar a sus clientes y menos problemas y problemas de servicio.

Así mismo el estudio muestra, que un 56.7% de usuarios señalaron que se encontraban satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempos de pandemia, en relación del 66.7% que mostraron que las calidades de atención en la dimensión Tangibles fueron buena y muy buena, Según Rey C. Significa que los tangibles son cosas que se pueden ver, como el aspecto de los edificios, las herramientas, el personal y los materiales de comunicación. Son las cosas físicas que una persona que utiliza la organización nota, como lo bien vestido que está el personal, lo limpio que está el lugar y lo actualizadas que están las herramientas y la infraestructura.

Por consiguiente, el estudio teniendo en cuenta su promedio general de 56.7% de usuarios expresaron estar satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempos de pandemia teniendo como relación del 68.3% que percibieron una buena y muy buena calidad de atención según Cabrejos La satisfacción examina hasta qué punto el programa satisface las necesidades tanto de las personas que lo utilizan como de las que trabajan en él, e incluye tanto los buenos como los malos sentimientos. "Satisfacer al usuario" es una frase que se utiliza a todas horas hoy en día, pero puede significar cosas diferentes según la cultura, incluso en el ámbito profesional y de gestión. Por otro lado, Masuet NC, menciona que la calidad de atención es un fenómeno interesante que sigue vigente en el campo de la salud-investigación. Su análisis a lo largo del tiempo a sido abordado desde diferentes contextos y perspectivas.

## **5.4 Aporte Científico de la Investigación.**

Estas se detallan se detallan en los siguientes espacios:

### **5.4.1 Social.**

Este estudio prioriza la calidad de la atención a los usuarios internos y externos del Centro de Atención Amarilis y como resultado, pretende mejorar los servicios públicos de salud con el fin de brindar un nivel de atención satisfactorio a la población del distrito de Amarilis.

Y el objetivo final de cualquier organización, especialmente una que proporciona un servicio, es la completa satisfacción del usuario. Por tanto, es importante conocer las necesidades y expectativas de estos usuarios. Cuando estas necesidades y expectativas se satisfagan plenamente, los usuarios realmente sentirán que el servicio es de alta calidad.

### **5.4.2 Práctica.**

El objetivo de este estudio es brindar a los profesionales del Centro de Atención Temporal Amarilis, una herramienta práctica que les permita analizar la realidad de la atención en los servicios de hospitalización de manera homogénea y ordenada.

De esta forma se facilita la integración de mejoras en el desarrollo de los distintos procesos sanitarios implicados, así como la plena participación de todos los implicados en dichos procesos sanitarios. Esto permite dar respuestas satisfactorias a las expectativas de los usuarios externos e internos: el público y los propios profesionales que prestan atención en los hospitales.

### **5.4.3 Metodológico.**

Esta investigación se realizó con el fin de que los expertos del Ministerio de Salud y la Dirección Regional Salud de Huánuco, entes normativos de la región construyan nuevos modelos de atención teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y científicas que hoy en día brinda la ciencia.

## CONCLUSIONES

Según la evaluación de los objetivos investigados se llegaron a las siguientes conclusiones:

Un porcentaje de 56.7% de usuarios externos evaluados en el estudio se encontraron satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempo de pandemia, en relación del 73.3% de usuarios que indicaron que existe una buena calidad de atención en la **dimensión fiabilidad**.

Un porcentual significativa de 56.7% de usuarios externos investigados se mostraron estar satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempo de pandemia, en relación del 66 % de usuario que mostraron que existe una buena y muy buena calidad de atención en la **dimensión empatía**.

Un porcentaje considerable 56.7% de usuarios externos estudiados sustentaron estar satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempos de pandemia, en relación del 68.4% de usuarios que manifestaron que existe una buena y muy buena calidad de atención en cuanto a la **dimensión seguridad**

Consecuentemente un porcentaje de 56.7% de usuarios externos evaluados expresaron estar satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempo de pandemia, en relación del 65% de usuarios que opinaron que existe una buena y muy buena calidad de atención a la **dimensión capacidad de respuesta**

Un porcentaje mayoritario de 56.7% de usuarios externos estudiados manifestaron, que se encontraron satisfechos y muy satisfechos por la atención percibida en tiempos de pandemia, en relación del 66.7% de usuarios que evidenciaron que existe una buena y muy buena calidad de atención en la **dimensión elementos tangibles**

Por su satisfacción del estudio, un porcentaje promedio de 56.7% de usuarios externos investigados expresaron estar satisfechos y muy satisfechos frente a la calidad de atención percibida en tiempos de pandemia, en relación del 68.3% de usuarios que manifestaron que la calidad de atención fue buena y muy buena.

## **SUGERENCIAS**

A nuestras autoridades de la Diresa y Red de Salud Huánuco garantizar una adecuada infraestructura, equipamiento insumos y medicamentos para garantizar una atención de calidad y por ende la satisfacción del usuario.

Al personal Asistencial del establecimiento de salud: evitar la sobrecarga laboral lo cual garantizará una adecuada atención en el usuario de esta manera se evitará la insatisfacción por una mala atención dentro del ambiente hospitalario.

Los profesionales de la salud, deben emplear actitudes, habilidades, destrezas y técnicas de salud adecuadas para satisfacer la calidad de atención al usuario externo como interno que acude a un servicio de salud.

Proporcionar estrategias técnicas, científicas, humanas y materiales de salud para brindar una calidad de atención y para mejorar las expectativas de las percepciones de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los centros hospitalarios de atención mediata e inmediata.

Realizar estudios similares para comparar los resultados y determinar la diferencia de brecha en cada dimensión de la calidad de cuidado que se brinda al usuario externo e interno.

## REFERENCIAS

1. Rivera M. **Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el contorno hospitalario en función del modelo de gestión determinado.** [Tesis Doctoral]. Castellón de la Plana: Universidad Jaume; 2009.
2. Vargas, Valecillos J, Hernández C. **Calidad en la asistencia de servicios de salud. Parámetros de medición.** Revista de Ciencias Sociales. 2013; 19(4): 664 – 671.
3. Aceves JN, Solórzano G, **Importancia de la calidad del servicio al usuario para el funcionamiento de las empresas.** Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de zonora. 2014; 82:4-13
4. Ley General de Salud. **Ley N° 26842.** Perú: Diario El Peruano, N°6232, (20 de julio de 1997).
5. Zamora SC. **Satisfacción sobre la construcción y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un centro de atención primaria.** Horizonte Médico. 2016; 16(1): 38 – 47.
6. Sánchez V. **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de obstetricia del Hospital de Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016.** [Tesis]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2016.
7. Huerta EA. **Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.** [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
8. Quispe Y. **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas 2015.** [Tesis de Maestría]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
9. Guillinta EL, García DL, **Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención fisio-terapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación.** [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.74

10. Redheade RM. **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Establecimiento de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2015.** [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
11. Estrella E, Cuba M, Jurado A. **Valoración del cumplimiento de las condiciones de la atención primaria y grado de satisfacción de los pacientes de un establecimiento de primer nivel de atención.** Revista Médica Herediana. 2011; 22(1): 4-9.
12. Monguí E. **Percepción de la calidad de la atención médica en la población con discapacidad físico-motora que concurre a la institución A.P.R.I.L.P.** [Tesis de Maestría]. Argentina: Universidad Nacional de la Plata; 2015.
13. Pinheiros L. **Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios agrupados a la Estrategia Salud de la Familia en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014.** [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2014.
14. González A, Lavín J, Pedraza N, Bernal I. **Factores concluyentes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC.** Revista Entramado. 2014; 10(2): 76-89.
15. Caballero KS, Rodríguez NC, **Calidad de atención, a partir la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios.** [Tesis]. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano; 2014.
16. Masuet AM. **Calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba.** [Tesis de Maestría]. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2010.
17. Aguayo G, Colunga C, Canales JL, López MA. **Calidad de atención y satisfacción del paciente con previa cita en medicina familiar en Guadalajara.** Revista Cubana de Salud Pública. 2007; 33(3): 1-6.
18. Jaraíz E, Lagares N, Pereira M. **Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para el servicio hospitalaria.** Revista Española de Ciencia Política. 2013; 32: 161-181.
18. Pereira M, Jaraíz E, Lagares N. **Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para el servicio hospitalario.** Revista Española de Ciencias Políticas. 2013; 32: 161-182.
19. Jara MI, Velandia F, Ardón N. **Satisfacción y Calidad; Análisis de la semejanza o no de términos.** Revista Políticas de Salud y gerencia. 2007; 6(13): 139-168.75

20. Gobierno de Chile. **Proposición metodológica para medir la satisfacción en usuarios de consultorios públicos**. Departamento de Estudios y Desarrollo; 2012.
21. Rey C. **La Satisfacción del usuario: Un concepto en aumento**. Anales de Documentación. 2000; 3: 139-153
22. Enrique C, Contreras M. **La calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario**. Revista de Marketing (Brasil). 2011; 10(2): 146-163.
22. Enrique C, Contreras M. **Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor**. Revista de Marketing, brasilera 2011; 10(2): 146-162.
23. Rodríguez I, San Martín H, Collado J. **El proceso integral de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la confianza, la involucración y la interacción cliente-servicio**. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC. 2008; 12(1): 65 – 96.
24. Real Academia Española. **Diccionario de la Lengua Española.**; (acceso 12 de junio del 2022).
25. Organización Internacional de Normalización. **ISO 9000: Métodos de gestión de la calidad - Tratados y vocabulario**. 2005. [acceso 12 de junio del 2022]. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>.
26. Kotler P. **Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control**. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice M. Hall; 2006.
27. Del Salto E. **Valoración de la calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012**. [Tesis de Maestría]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014
28. Oliver RL. **Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer**.Singapur: McGraw-Hill; 1997.
29. Andreu L. **Emociones y satisfacción del consumidor. Proposición de un modelo cognitivo – afectivo en mercados de ocio y turismo**. [Tesis Doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia; 2001.
30. Lostao L, Bonifacio S, Santed M, Chorot P, Joyner TE, Valiente R. **Escalas PANAS de afecto positivo y negativo: certificación factorial y convergencia transcultural**. Psicothema. 1999; 11(1): 37-51.76

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en tiempos de pandemia en Centro de Atención Temporal, Amarilis 2023

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION MUESTRA	DISEÑO METODOLOGICO	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en tiempos de pandemia? En ¿Centro de Atención Temporal, Amarilis 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1:</b> Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.</p> <p><b>O.E.2:</b> Establecer la relación entre la satisfacción del usuario</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPOTESIS</b></p> <p><b>H1.</b> Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023.</p> <p><b>HO.</b> No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Centro de Atención Temporal – Amarilis en tiempos de pandemia 2023</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> SATISFACCIÓN</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN</p>	<p><b>Universo:</b></p> <p><b>Población:</b> La población total estuvo constituida por todos los usuarios externos atendidos en el servicio de hospitalización del área Covid del Centro de Atención Temporal Amarilis con más de cinco días de estadía, durante los meses Junio Agosto del año 2021, haciendo un total de 60 pacientes</p> <p><b>Tipo de muestreo</b></p> <p><b>Muestra</b> Para la selección de la muestra se utilizará el método de muestreo no</p>	<p style="text-align: center;"><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Este Proyecto de Investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo; así como de corte transversal investigación correlacional, porque permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o calcular el valor de relación que existe entre las dos variables en un argumento particular, pero no manifiesta que una sea la causa de la otra si no que examina ocasiones, pero no las relaciones causales.</p>	<p><b>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA:</b> Encuesta (Cuestionario)</p> <p><b>INSTRUMENTO PARA VARIABLE 1:</b> Modelo SERVPERF Adaptado (22 ítems)</p> <p><b>INSTRUMENTO PARA VARIABLE 2:</b> Cuestionario de Satisfacción (20 ítems)</p>

	<p>externo y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.</p> <p><b>O.E.3:</b> Definir la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.</p> <p><b>O.E.4:</b> Demostrar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.</p> <p><b>O.E.5:</b> Analizar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes incluidos en el estudio.</p>			<p>probalístico por conveniencia, es decir; que la muestra será al</p> <p>100 de la población estimada que en total son 60 usuarios. Dicha muestra será seleccionada a través de los criterios: de inclusión y exclusión.</p>		
--	---	--	--	---	--	--



## ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORAL, AMARILIS 2023.

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en Centro de Atención Temporal, Amarilis en tiempos de pandemia 2023

**INVESTIGADOR:** WILLIAM ERNESTO MALPARTIDA TARAZONA.

**Consentimiento / Participación voluntaria**

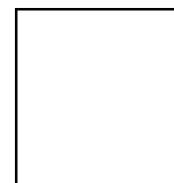
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

**Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_



## ANEXO 03

CUESTIONARIO SERVPERF ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORAL DE AMARILIS																						
N° de Cuestionario:			Fecha:	/ /																		
Nombre del Encuestador																						
Hora de Inicio:			Hora de Término:																			
Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Centro de Atención Temporal Amarilis, Garantizamos la confidencialidad de su opinión. Agradecemos su participación.																						
1. Edad (años):	<input type="text"/>		2. Genero:	<table border="1"> <tr> <td>Masculino</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td>1</td> </tr> </table>	Masculino	0	Femenino	1														
Masculino	0																					
Femenino	1																					
3. Grado de Instrucción:	<table border="1"> <tr> <td>Analfabeto</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Primaria</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Superior Técnico</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Superior Universitario</td> <td>4</td> </tr> </table>		Analfabeto	0	Primaria	1	Secundaria	2	Superior Técnico	3	Superior Universitario	4	4. Tipo de Seguro:	<table border="1"> <tr> <td>SIS</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SOAT</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Ninguno</td> <td>3</td> </tr> </table>	SIS	0	SOAT	1	Otro	2	Ninguno	3
Analfabeto	0																					
Primaria	1																					
Secundaria	2																					
Superior Técnico	3																					
Superior Universitario	4																					
SIS	0																					
SOAT	1																					
Otro	2																					
Ninguno	3																					
<b>INSTRUCCIONES:</b>																						
Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo, marque el número que refleje mejor su percepción:																						
N°	<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5																
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?																					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?																					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?																					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?																					
5	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?																					
N°	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5																
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?																					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?																					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio fue corto?																					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?																					
N°	<b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5																
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?																					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?																					
12	¿El personal de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario para su atención?																					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?																					
N°	<b>EMPATÍA</b>	1	2	3	4	5																
14	¿El médico de turno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?																					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?																					
17	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?																					
18	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?																					
N°	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5																
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?																					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?																					
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?																					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?																					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN EL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL CENTRO DE ATENCION TEMPORAL AMARILIS						
N° de Cuestionario:			Fecha:	/	/	
Nombre del Encuestador						
Hora de Inicio:			Hora de Término:			
<b>INSTRUCCIONES:</b> Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=NADA, 2=POCO, 3=MODERADAMENTE, 4=BASTANTE, 5=INTENSAMENTE, marque el número que refleje mejor su percepción:						
N°	AFFECTOS POSITIVOS	1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le gustaría volver a atenderse en el Centro de Atención Temporal Amarilis?					
3	¿Se siente mejor luego del tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con el centro de atención temporal Amarilis para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el CAT le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Centro?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Centro?					
9	¿Se siente más tranquilo con el tratamiento recibido?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
N°	AFFECTOS NEGATIVOS	1	2	3	4	5
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Centro?					
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Centro?					
13	¿El personal o la atención le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Centro?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Centro?					
16	¿Siente nerviosismo en la atención de su tratamiento?					
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al Centro?					
19	¿El personal del Centro lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20	¿El personal del Centro le mostró hostilidad en su trato?					

**ANEXO 04****VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

**Nombre del experto:** Mg. Alcides Blas Garcia Durand. **Especialidad:** Docencia en Educación Superior y Docencia Universitaria.

**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el fue corto?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio fue corto?	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
	¿El personal de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario para su atención?	4	4	4	4
<b>EMPATIA</b>	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	4	4	4	4
	¿El médico de turno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	4	4	4	4
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	4	4	4	4
	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	4	4	4	4
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X ) NO ( )

Firma y sello del Experto

DNI:06278286

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO****Nombre del experto:** Mg. Alcides Blas Garcia Durand. **Especialidad:** Docencia en Educacion Superior y Universitaria.**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AFECTIVOS POSITIVOS	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	4	4	4	4
	¿Le gustaría volver a atenderse en el Centro de Atención Temporal Amarilis?	4	4	4	4
	¿Se siente mejor luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Siente orgullo de contar con el centro de atención temporal Amarilis para Ud. y sus familiares?	4	4	4	4
	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿El personal que trabaja en el CAT le estimula a mejorar su condición de salud?	4	4	4	4
	¿Está decidido a volver a atenderse en este Centro?	4	4	4	4
	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Centro?	4	4	4	4
AFECTOS NEGATIVOS	¿Se siente más tranquilo con el tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal o la atención le ocasionaron alguna molestia?	4	4	4	4
	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	4	4	4	4
¿Le asusta tener que regresar al Centro?	4	4	4	4	
¿El personal del Centro lo hizo sentir culpable por alguna situación?	4	4	4	4	
¿El personal del Centro le mostró hostilidad en su trato?	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X )

NO ( )

Firma y sello del Experto  
DNI:06278286

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION****Nombre del experto:** Bravo Jesús María Elena.**Especialidad:** Maestro en Administración y Gerencia en Salud.**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el fue corto?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio fue corto?	4	4	4	4
	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
	¿El personal de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	4	4	4	4
<b>EMPATIA</b>	¿El médico de turno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	4	4	4	4
	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	4	4	4	4
	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	4	4	4	4
	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X ) NO ( )



Mg. MARIA ELENA BRAVO JESUS  
Especialista en Logística y Atención  
Firma y sello del Experto  
DNI:22489482

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO****Nombre del experto:** Bravo Jesús María Elena.**Especialidad:** Maestro en Administración y Gerencia en Salud.**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AFECTIVOS POSITIVOS	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	4	4	4	4
	¿Le gustaría volver a atenderse en el Centro de Atención Temporal Amarilis?	4	4	4	4
	¿Se siente mejor luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Siente orgullo de contar con el centro de atención temporal Amarilis para Ud. y sus familiares?	4	4	4	4
	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿El personal que trabaja en el CAT le estimula a mejorar su condición de salud?	4	4	4	4
	¿Está decidido a volver a atenderse en este Centro?	4	4	4	4
	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Se siente más tranquilo con el tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	4	4	4	4
AFECTOS NEGATIVOS	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal o la atención le ocasionaron alguna molestia?	4	4	4	4
	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	4	4	4	4
	¿Le asusta tener que regresar al Centro?	4	4	4	4
	¿El personal del Centro lo hizo sentir culpable por alguna situación?	4	4	4	4
¿El personal del Centro le mostró hostilidad en su trato?	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X )

NO ( )



Mg. MARIA ELENA BRAVO JESUS  
Especialista en Emergencias y Desastres  
Firma y sello del Experto  
DNI:22489482

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION****Nombre del experto:** Mendoza Herrera Francisca.**Especialidad:** Maestro en Salud Publica y Gestión Sanitaria.**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el fue corto?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio fue corto?	4	4	4	4
	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
SEGURIDAD	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
	¿El personal de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	4	4	4	4
EMPATIA	¿El médico de turno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	4	4	4	4
	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	4	4	4	4
	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	4	4	4	4
	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ( )



Francisca Mendoza Herrera  
Enf. Esp. Pediatría  
Firma y sello del Experto  
DNI:22458859

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO****Nombre del experto:** Bravo Jesús María Elena.**Especialidad:** Maestro en Administración y Gerencia en Salud.**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AFECTIVOS POSITIVOS	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	4	4	4	4
	¿Le gustaría volver a atenderse en el Centro de Atención Temporal Amarilis?	4	4	4	4
	¿Se siente mejor luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Siente orgullo de contar con el centro de atención temporal Amarilis para Ud. y sus familiares?	4	4	4	4
	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿El personal que trabaja en el CAT le estimula a mejorar su condición de salud?	4	4	4	4
	¿Está decidido a volver a atenderse en este Centro?	4	4	4	4
	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Se siente más tranquilo con el tratamiento recibido?	4	4	4	4
AFECTOS NEGATIVOS	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal o la atención le ocasionaron alguna molestia?	4	4	4	4
	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	4	4	4	4
	¿Le asusta tener que regresar al Centro?	4	4	4	4
	¿El personal del Centro lo hizo sentir culpable por alguna situación?	4	4	4	4
¿El personal del Centro le mostró hostilidad en su trato?	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X )

NO ( )



Francisco Mendoza Herrera  
Enf. Esp. Pediatría  
CEP. 15104 RNE 15356  
DNI:22458859

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

**Nombre del experto:** Tueros Espinoza Julio Constantino. **Especialidad:** Magister en Educación Gestión yPlaneamiento Educativo.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
FIABILIDAD	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el fue corto?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio fue corto?	4	4	4	4
	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
SEGURIDAD	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
	¿El personal de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	4	4	4	4
EMPATIA	¿El médico de turno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	4	4	4	4
	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	4	4	4	4
	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	4	4	4	4
	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X ) NO ( )

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AJAJUICO  
 HOSPITAL MATERNIDAD INFANTE  
 CAROLINE ESPINOZA PERAZA  
 Dr. Julio C. Tueros Espinoza  
 COP. 4134  
 DIRECTOR EJECUTIVO  
 DNI:06278286

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

**Nombre del experto:** Tueros Espinoza Julio Constantino. **Especialidad:** Magister en Educación Gestión y Planeamiento Educativo.

*“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AFECTIVOS POSITIVOS	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	4	4	4	4
	¿Le gustaría volver a atenderse en el Centro de Atención Temporal Amarilis?	4	4	4	4
	¿Se siente mejor luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Siente orgullo de contar con el centro de atención temporal Amarilis para Ud. y sus familiares?	4	4	4	4
	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿El personal que trabaja en el CAT le estimula a mejorar su condición de salud?	4	4	4	4
	¿Está decidido a volver a atenderse en este Centro?	4	4	4	4
	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Centro?	4	4	4	4
AFECTOS NEGATIVOS	¿Se siente más tranquilo con el tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal o la atención le ocasionaron alguna molestia?	4	4	4	4
	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	4	4	4	4
¿Le asusta tener que regresar al Centro?	4	4	4	4	
¿El personal del Centro lo hizo sentir culpable por alguna situación?	4	4	4	4	
¿El personal del Centro le mostró hostilidad en su trato?	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )


 MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD BUENOS AIRES  
 HOSPITAL MATERNO INFANTE  
 CARLOS SHOWING FERRAS  
  
 Dr. Julio C. Tueros Espinoza  
 COP. 1134  
 DIRECTOR EJECUTIVO  
 DNI: 06278286

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION****Nombre del experto:** Cruz Telada Yreneo Eugenio. **Especialidad:** Maestro en Psicología de la Salud.**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>FIABILIDAD</b>	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	4	4	4	4
	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el fue corto?	4	4	4	4
	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio fue corto?	4	4	4	4
	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	4
	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
	¿El personal de salud le brindó el tiempo que usted considera necesario para su atención?	4	4	4	4
	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	4	4	4	4
<b>EMPATIA</b>	¿El médico de turno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	4	4	4	4
	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	4	4	4	4
	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	4	4	4	4
	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X ) NO ( )



DNI: 09946516

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

**Nombre del experto:** Cruz Telada Yreneo Eugenio. **Especialidad:** Maestro en Psicología de la Salud.

**“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AFECTIVOS POSITIVOS	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	4	4	4	4
	¿Le gustaría volver a atenderse en el Centro de Atención Temporal Amarilis?	4	4	4	4
	¿Se siente mejor luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Siente orgullo de contar con el centro de atención temporal Amarilis para Ud. y sus familiares?	4	4	4	4
	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿El personal que trabaja en el CAT le estimula a mejorar su condición de salud?	4	4	4	4
	¿Está decidido a volver a atenderse en este Centro?	4	4	4	4
	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Se siente más tranquilo con el tratamiento recibido?	4	4	4	4
	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	4	4	4	4
AFECTOS NEGATIVOS	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal o la atención le ocasionaron alguna molestia?	4	4	4	4
	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Centro?	4	4	4	4
	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Centro?	4	4	4	4
	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	4	4	4	4
	¿Le asusta tener que regresar al Centro?	4	4	4	4
	¿El personal del Centro lo hizo sentir culpable por alguna situación?	4	4	4	4
¿El personal del Centro le mostró hostilidad en su trato?	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado:

SI ( X )

NO ( )

DNI: 09946516

## NOTA BIOGRÁFICA

### **William E. Malpartida Tarazona**



Nació en la ciudad de Huánuco el 07 de octubre de 1972, hijo del Señor Ernesto Malpartida Sánchez y la Sra. Juliana Tarazona Alvarado, actualmente es personal Asistencial en el servicio de Emergencias Pediátricas del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Ex director del Hospital antes en mención. Instructor Nacional para Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud, docente Altamente Especializado para Institutos Superiores del Ministerio de Educación, egresado de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad Hermilio Valdizan. Posee la especialidad de Centro Quirúrgico de la universidad en mención, Además, posee la especialidad de Gestión Sanitaria de la Universitat Pompeu Fabra – España (Barcelona) y Emergencias Pediátricas titulado en la Universidad San Agustín de Arequipa.



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día viernes **24 DE NOVIEMBRE DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL	Presidenta
Dra. Maria del Carmen VILLAVICENCIO GUARDIA	Secretaria
Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS (Resolución N° 0682-2023-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don William Ernesto MALPARTIDA TARAZONA.

### Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORAL, AMARILIS 2023".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete (17)  
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:00 horas de 24 de noviembre de 2023.

  
.....  
**PRESIDENTE**  
DNI N° 22408286

  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° 22406474

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 20718040

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01310-2023-UNHEVAL/EPG)



**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 047-2023-SOFTWARE  
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La que suscribe, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el software TURNITIN, la cual reporta un **15%** de originalidad, correspondiente a **William Ernesto MALPARTIDA TARAZONA**, de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORAL, AMARILIS 2023**, considerado como asesor al Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS.

**DECLARANDO (APTO)**

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pillco Marca, 14 de noviembre de 2023.



**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez**  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNHEVAL**

NOMBRE DEL TRABAJO

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN  
TIEMPOS DE PANDEMIA EN CENTRO D  
E ATENCIÓN TEMPORAL, AMARILIS 202  
3**

AUTOR

**WILLIAM E MALPARTIDA TARAZONA**

RECUENTO DE PALABRAS

**13453 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**70410 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**51 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 14, 2023 10:12 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 14, 2023 10:13 AM GMT-5**

### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	-------------------------------------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	MALPARTIDA TARAZONA WILLIAM ERNESTO							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	981599957
Nro. de Documento:	22481243					Correo Electrónico:	andiyugimaes20@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)										SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
Apellidos y Nombres:	FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO						ORCID ID:	0000-0003-0910-3746				
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22412906				

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	VILLAR CARBAJAL ENIT IDA
Secretario:	VILLAVICENCIO GUARDIA MARIA DEL CARMEN
Vocal:	SOTO HILARIO JUVITA DINA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORAL, AMARILIS 2023”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	USUARIO	CALIDAD	SATISFACCIÓN

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una “X” en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	MALPARTIDA TARAZONA WILLIAM ERNESTO		Huella Digital
DNI:	22481243		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 20/12/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.