



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES  
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO SOSPECHOSO DE COVID QUE INGRESA A LA  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE PUQUIO, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**AUTOR:**

**LIC. RIVERA CRISÓSTOMO, FLAVIA  
<https://orcid.org/0000-0003-3596-315X>**

**ASESOR:**

**MG. FAJARDO CANAVAL, MARÍA DEL PILAR  
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

**LIMA – PERÚ**


**2022**

**AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

Yo, **RIVERA CRISÓSTOMO, Flavia**, con DNI N° **28854861**, en mi condición de autora del trabajo académico presentada para optar el **Título profesional de especialista en enfermería en emergencias y desastres**, de título **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOSPECHOSO DE COVID QUE INGRESA A LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE PUQUIO, 2022”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 22 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



---

Lic. Rivera Crisóstomo Flavia  
DNI N° 28854861



---

MG. Fajardo Canabal, María Del Pilar  
DNI N° 25697604

## INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITING

RIVERA\_CRISOSTOMO\_FLAVIA\_valido\_para\_pasar\_turniting.d...

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS .....	29

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A.</b> MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	30
<b>Anexo B.</b> INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	32
<b>Anexo C.</b> CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	34

## RESUMEN

**El Objetivo** del presente estudio de investigación es determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario sospechoso de COVID que ingresa a la Emergencia del hospital de Puquio, 2022. **Materiales y Métodos:** el conjunto de método utilizado se ciñe al enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, la población de estudio estará conformada por un total de 146 usuarios sospechosos de COVID que ingresan a emergencias del Hospital de Puquio. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios según variables, que se aplicara previa autorización y consentimiento firmado por los participantes. **Resultados:** la información recogida se ingresará a la base de datos para ser procesado MS Excel 2016 y al programa estadístico SPSS versión 25, análisis inferencial presentado en tabla de frecuencias. **Conclusiones:** la calidad de atención se constituye en el recurso fundamental de la institución, clave de su éxito o fracaso es como percibe la atención el usuario, mientras que satisfacción es un indicador de la calidad de atención prestada, mide lo que dicen los pacientes en cuanto a los servicios prestados, dicho indicador evidencia la necesidad del usuario, a fin de perfeccionar la atención.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, Usuario. (DeCS)

## ABSTRACT

**The objective** of this research study is to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the user suspected of COVID who enters the Puquio Hospital Emergency, 2022. **Materials and Methods:** the set of method used adheres to the quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, non-experimental and cross-sectional design, the study population will be made up of a total of 146 suspected COVID users who enter the Puquio Hospital emergency room. The technique used was the survey and the instruments were two questionnaires according to variables, which were applied with prior authorization and consent signed by the participants. **Results:** the information collected will be entered into the database to be processed MS Excel 2016 and the statistical program SPSS version, inferential analysis presented in frequency table. **Conclusions:** the quality of care constitutes the fundamental resource of the institution, the key to its success or failure is how the user perceives the care, while satisfaction is an indicator of the quality of care provided, it measures what patients say regarding the services provided, this indicator shows us the needs of the clients to improve the services.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, User. (DeCS)

## I. INTRODUCCIÓN

La atención con calidad es el elemento imprescindible de una institución, constituye el centro de interés fundamental y clave de su éxito o fracaso es como percibe la atención el usuario, mientras que la satisfacción es un indicador de la calidad de atención prestada, mide lo que dicen los pacientes en cuanto a los servicios prestados. Donabedian, implanta las dimensiones de la calidad del servicio de salud, elaborando su estructura, proceso y resultado de la calidad (1).

Así mismo la Ley de Sanidad en España en su sistema de salud estima aplicar simultáneamente modelos de gestión de calidad y valorar la satisfacción del cliente como un indicador de resultados, un estudio comparativo ejecutado en dos hospitales de Elche el año 2018 con distintos modelos de gestión; reflejan que más del 94% de los usuarios expresaron estar satisfechos con la atención brindada y más del 92% promete recomendarlo (2).

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) -2019, para lograr una atención óptima debe asegurarse que el usuario reciba el conjunto de servicios adecuados considerando los factores, saberes del usuario y servicio médico, así maximizar la satisfacción del usuario con el proceso; los países con óptimos ingresos registran un 10% de usuarios con daños al ser atendido en un hospital, mientras que 15 % con ingresos medianos y bajos muere por atención deficiente (3).

Por lo tanto, durante la conferencia Mundial N° 23 de la unión internacional de Promoción de la salud y educación para la salud celebrada en Nueva Zelanda el año 2019 un gran número de personajes defensores del medio ambiente durante muchos años han realizado arduas labores con el fin de inculcar a todas las personas cuidar los recursos de nuestro planeta, expresan que se requiere un cambio radical, en la promoción de favorecer la salud y evitar perjudicarla (4).

En este contexto la opinión vertida en Madrid el año 2020 sobre el producto o servicio recibido por el cliente contribuye a determinar la posición de la empresa, esta debe satisfacer eficientemente todas sus necesidades y expectativas al 100%, esto se llama “calidad del servicio” examina su relación existente, las prácticas de gestión de la calidad y los diversos medios de medición (5).



Por otro lado, la Universidad Internacional de la Rioja en España periodo 2021 en su análisis sostiene, que proporcionar servicios equitativos, con fácil acceso, infraestructura y equipamiento adecuado con profesionales especializados en cada nivel de atención, optimizan la calidad y logran obtener aprobación y satisfacción en el cliente, con un sistema de salud óptimo se evitarían más de 2.5 millones de muerte por patologías cardiovasculares y 900.000 muertes por tuberculosis (6).

Otro estudio realizado en Nueva Zelanda el año 2020, cuya muestra fue de 410 pacientes encuestados durante la Pandemia de COVID\_19 indican que los factores evaluados fueron la señalización, dirección, distanciamiento social, disposición de medicinas y desinfectantes como el alcohol para el aseo de manos; solo 44% dijo estar satisfecho con la atención brindada, refieren que es imprescindible considerar estrategias de mejora para satisfacer al cliente (7).

La gestión en el sector salud en Cartagena de Indias año 2018 es fundamental, la infraestructura, cobertura y acceso son factores que conforman el 73% del servicio de salud, que relacionados con los niveles de satisfacción determinan la calidad de atención; los resultados revelan que los factores son clave en la gestión de calidad y satisfacción del cliente durante la atención hospitalaria, cooperan activamente incrementando la confianza, lealtad y seguridad de los pacientes (8).

Así mismo las variables calidad de vida y satisfacción del cliente forman parte de la carga pública y familiar en Ecuador el año 2019, problema muy álgido que se debe lograr disminuir son las enfermedades crónicas, establecen un instrumento que mide la percepción individual relacionado a su estado de salud, cuyos resultados examinados benefician los proyectos de implementación en las actividades de mejora que realizara cada individuo, familia y comunidad en el cuidado de su salud (9).

Por lo tanto, la satisfacción y experiencia vivida del usuario diferencian el panorama de la atención sanitaria, la lucha frente al COVID-19 ha evidenciado las habilidades, fortalezas y debilidades del Sistema de Salud Cubano el año 2020, concluyendo que el 87% de usuarios expresaron sentirse altamente satisfechos en su estancia hospitalaria con la atención médica recibida por esta afección y un 18.3% satisfechos, no se evidencia insatisfacción (10).

Referente a la percepción sobre la calidad de atención del sistema de atención móvil de urgencia y emergencia en Perú – Ayacucho el 2017 determinó que un 52.1% de clientes siente que es regular la calidad de atención brindada, un 23.9% manifiesta que es deficiente, referente al grado de conocimiento del servicio, los usuarios se posicionan en el nivel medio con un 59,2% a diferencia del 15.5% que indica nivel bajo, deduce que existe relación entre calidad y conocimiento (11).

Otro estudio realizado en Ica el año 2017, sobre diferencias del “nivel de satisfacción de los usuarios” explican que en ESSALUD un 60.8% presenta insatisfacción global, comparada con resultados del MINSA arroja un porcentaje más bajo, determinan que los porcentajes altos corresponden a sus expectativas en comparación a las percepciones. Concluyen que no hay vinculación entre sus factores sociodemográficos, satisfacción global y las dimensiones respectivamente (12).

Por ello, el estudio realizado en Lima el año 2019 propone estrategias innovadoras en los diferentes niveles de atención de salud con una adecuada ruta de acceso hacia una atención integral, continua y sostenida, articulando mecanismos que hagan posible las propuestas que beneficien al usuario y la institución; determina la necesidad de revertir la falta de equidad; concluye que es posible salvar más de 8 millones de vidas al año en los países que tienen ingresos medianos y bajos (13).

Así mismo conocer el grado de satisfacción permitirá ejecutar una atención de calidad acorde a la demanda de los usuarios, un estudio hecho en Huancayo periodo 2020, concluye globalmente que 60,3% de usuarios está satisfecho, en el componente seguridad 86,8% y 80,3 % en la dimensión empatía, referente al nivel de insatisfacción obtiene en la dimensión de aspectos tangibles un 57,1 % y capacidad de respuesta de los servicios de salud 55,5% (14).

También el análisis ejecutado en Ica el año 2020, referente al nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud durante la pandemia de COVID-19, indica en general que el 38,3% se encuentran medio satisfechos y 61,7% insatisfecho con el trato que recibieron; concluyen que en contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19, la atención brindada fue insatisfactoria (15).

La calidad de atención desde hace 54 años es tema de salud pública preocupante para el estado Peruano; el estudio precisa la necesidad de establecer Políticas Públicas estratégicas centradas en la ISO90001:2015 Sistema de modernización para mejorar la calidad de servicios de salud en los hospitales públicos durante el año 2021; la Pandemia por COVID-19, evidencio que si la salud está deteriorada no hay desarrollo, concluyendo que la principal política debe ser salvar vidas con atención de calidad (16).

Luego de analizar los estudios descritos se evidencia que hay poco interés de los gobernantes en la gestión pública en mejorar la calidad de atención en las instituciones públicas, por falta de líderes que promuevan mejoras, conozcan y encaminen los procesos administrativos, ejecuten de forma adecuada los sistemas de salud en todos los niveles de atención permitiendo cerrar las brechas sociales, que direccionen a brindar una mejor atención de calidad y satisfacción del cliente.

El Manual de Gerencia de la Calidad indica mejorar la administración del sector sanitario; la productividad de los servicios públicos, las condiciones de saneamiento, protección ambiental y destierro de los factores perjudican la salud, enfatiza que la mejora en la calidad de atención médica garantizara el éxito de la reforma del sistema de salud (17).

La calidad en salud es la capacidad de brindar servicios que proporcionen mayores beneficios al usuario con riesgos menores, de acuerdo con los recursos disponibles, capacidades y habilidades con objetivos determinados al cuidado (18).

También es brindar servicios de salud igualitarios, sin discriminación a los usuarios, en todos los niveles con calidad de profesionales que tiene a disposición la institución, considerando su contexto sociocultural donde se brinda el servicio, obteniendo los beneficios que la atención médica lo amerite (19).

Para el usuario la calidad de atención es excelente si la atención es rápida, si el trato del personal es adecuado, si cuenta con infraestructura el hospital, prima el aspecto de presentación de la entidad. Por otro lado, para el profesional sanitario se basa en la experiencia del personal y la tecnología actualizada (20).

La calidad de atención en la salud es muy importante, se debe normar para garantizar su manejo adecuado y supervisar su funcionamiento porque trata las vidas humanas, su finalidad es que los usuarios de los establecimientos sanitarios se sientan satisfechos del servicio recibido (21).

Las dimensiones que posee la calidad de atención son las siguientes: Confiabilidad consiste en la apreciación del paciente referente a la actitud que posee el personal sanitario durante la atención brindada de manera respetuosa, confiable, precisa, adecuada y cuidadosa, capacidad que muestra en la organización para ejecutar las acciones planeadas durante su atención en el servicio (22).

En la dimensión capacidad de respuesta el personal de salud atiende las necesidades del paciente pronto y oportunamente, absolviendo sus interrogantes, aclarando sus dudas y quejas de los usuarios, encaminados a resolver sus problemas (23).

Otro componente es la seguridad considerada como el pilar esencial en cuanto a la generación de confianza, respeto a la privacidad, credibilidad y garantía en la salud de los usuarios; es la capacidad que poseen los servidores de salud durante las actividades realizadas en beneficio del paciente (24).

En la dimensión Empatía, valoramos sus sentimientos expresados, adecuándonos a sus necesidades poniéndose en la posición de ellos; es la habilidad de comprender y brindar información oportuna completa sobre su estado de salud, tratamiento y cuidados (25).

Otro componente referido son los aspectos tangibles que se refieren a las percepciones que tienen los clientes sobre la imagen de la institución durante su atención como: La infraestructura, señalización, limpieza, orden, presencia del personal, equipos y materiales disponibles que intervienen eficientemente en su atención para que el usuario se sienta cómodo (25).

La satisfacción define la percepción que tiene el usuario externo cuando está en contacto con todo el personal que participa en su atención, esta percepción tiene una connotación elevada cuyo efecto positivo es alto cuando la atención es asequible, accesible, con prontitud y profesionalismo, cuyo factor se resume en

tres aspectos organizativos como tiempos de espera, ambiente adecuado; trato y su repercusión en el estado de su salud (26).

La satisfacción del usuario en la actualidad se destaca en los establecimientos de salud como los resultados de las expectativas positivas o negativas que nos conducen a saber lo que ellos quieren, hallamos mayor insatisfacción en las personas que tienen expectativas altas y perciben una mala atención, del cual nace la necesidad de buscar métodos con preguntas sencillas de fácil aplicación que evidencien resultados para tomar decisiones oportunas y se mejore la calidad (27).

Se valora que la dimensión humana, plantea que la comunicación amable, precisa y entendible representa una herramienta indispensable en las relaciones interpersonales entre personal de salud y paciente, el técnico-científico considera la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas del profesional durante el proceso de atención de forma oportuna, segura y continua, utilizando tecnologías y herramientas que contribuyan a resolver los problemas de su salud (27).

El componente entorno, es de vital importancia en este espacio se atiende al usuario, resguardando su privacidad, comodidad e integralidad con el fin de satisfacer sus necesidades de forma holística y adecuada, garantizando la funcionabilidad de los servicios de salud (28).

La pandemia mundial por COVID-19, trajo como consecuencia grandes porcentajes de morbilidad y mortalidad de la población la OMS y los estados se vieron obligados a dictar medidas para disminuir la propagación del virus; tornándose una necesidad álgida que atender para preservar la salud, los países pusieron a disposición los servicios sanitarios, estos colapsaron ante la gran demanda de pacientes; evidencia que impulsa fortalecer los sistemas de salud (29).

La presente investigación se sustenta en la teoría de Donabedian, que implanta las dimensiones de la calidad del servicio de salud, elaborando su estructura, proceso y resultado de la calidad (1). Como teorista de enfermería citaremos a Virginia Henderson quien sustenta que es de vital importancia valorar las 14 necesidades esenciales de la salud desde una perspectiva biopsicosocial integral, apoyando al ser humano sano o enfermo en la ejecución de sus actividades que aporten en

beneficio de su salud y satisfacer estas necesidades humanas con fines de lograr su bienestar total oportunamente (30).

Vizcaíno y colaboradores (31), en su investigación “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco 2019” evaluó la calidad del servicio, direccionando su estudio a un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo transversal y correlacional, lo cual le permitió reconocer el nivel de satisfacción e insatisfacción aplicando el modelo SERVPERF. Concluyen que, existen mayores niveles de satisfacción que insatisfacción.

También Karaca y Colaboradora (32), en Estambul el 2019, en su estudio titulado “Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería” analizó la satisfacción de los usuarios dados de alta de un hospital privado de Estambul, aplicando un estudio transversal tipo descriptivo, cuyo resultado después de la encuesta aplicada indica que más del 60% de clientes otorgan óptimas calificaciones al personal de enfermería que los atendió y cuidó durante su estancia hospitalaria, pero que requieren poner mayor énfasis en cuanto a la información.

Boza y colaboradores (33), en Costa Rica, 2017 analizaron la “Percepción de calidad sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos en niños” según criterios de confiabilidad la muestra fue de 122 padres, análisis realizado con la autoadministración del cuestionario, información procesada en programa SPSS; 62.8% de padres concluyen que la atención en salud fue excelente en relación con la información recibida, mientras que el 17% dijo que nunca recibió.

Otro estudio realizado por Carbajal (34), sobre “Calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020” evidenció que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción, estudio de diseño correlacional simple, no experimental, enfoque cuantitativo, muestra 84 pacientes, técnica encuesta, el investigador propone implementar el servicio con equipamiento actual y entrenar al personal en su uso, favoreciendo mejorar la atención.

Así mismo Palomino y colaboradores (35), el 2018 en Lima, investigaron la “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia”, estudio de tipo descriptivo, correlacional, mide la

relación causa y efecto, este estudio se aplica a los usuarios que acuden diario al Servicio de Emergencia en un periodo de un mes, de esta observación constatan, que existe correlación de las variables estudiadas en la investigación.

Aguirre (36), en Ayacucho el 2017 estudió la “calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica” cuyo propósito fue determinar la relación existente entre ambas variables, estudio no experimental, diseño correlacional de corte transversal, métodos deductivo e inductivo; su muestra fue de 180 usuarios, técnica usada encuesta, en sus resultados indica que 95% recibe una alta atención de calidad, de los cuales el 94.4% refiere una alta satisfacción, concluyendo que existe relación entre calidad y satisfacción.

La gestión en el sector salud es vital nos permite identificar los factores determinantes de la calidad, activar mejoras generara confianza en los usuarios, el personal de salud tiene la tarea de dar atención de calidad a los pacientes, el fin es satisfacer sus necesidades, otorgándoles un trato generoso, tolerante y amable; en las instituciones privadas los servicios son de mejor calidad.

El reclamo constante de los pacientes sospechosos de COVID que acuden al hospital de Puquio al servicio de emergencia es la demora en la atención, infraestructura inadecuada, débil señalización de flujograma de atención, insuficiente recurso humano, trato poco amable por parte del personal, escasa cortesía y sensibilidad para decidir sus dolencias constantemente muestran prisa por hacer otras actividades, poca voluntad en explicar el estado de salud al paciente y/o familia lo que genera insatisfacción en el usuario.

Convirtiéndose en una preocupación constante sobre todo por el tiempo que se emplea en brindar la atención en el momento oportuno y evitar producir complicaciones y muerte del paciente debido a la demora, debiendo existir un sistema de selección de pacientes según gravedad.

La importancia de este trabajo consiste en proporcionar datos relevantes que reflejen el estado actual del servicio de emergencia del hospital de Puquio en contexto Pandemia sobre la calidad de atención brindada, evaluada mediante la satisfacción de los pacientes, es necesario mejorar y brindar un servicio que

satisfaga sus expectativas; corrija posibles deficiencias y potencie las actuales fortalezas de los servicios de salud.

La investigación teóricamente va ahondar en conceptos y procesos científicos actualizados sobre la calidad de atención y buscar estrategias de mejora en la satisfacción del usuario; ello relacionado a las fortalezas y debilidades a los que se expone el trabajador durante su jornada de trabajo en contexto de pandemia por COVID, el estudio se sustenta en la teoría de Donabedian, quien implanta las dimensiones de la calidad y se adecua al modelo de Virginia Henderson para valorar las necesidades básicas de la persona teniendo en cuenta las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles.

El fundamento práctico del estudio tiene como propósito perfeccionar y lograr una excelente calidad de atención explorando diversos factores fundamentales que produzcan la satisfacción del usuario y plantear los mecanismos de seguridad que permitan brindar la atención en el momento oportuno.

En cuanto al valor metodológico, proviene de múltiples investigaciones científicas su propósito es cooperar en la mejoría organizacional y social de servicios de la institución, determinando la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario sospechoso de COVID; el resultado del estudio servirá de información para futuros trabajos de investigación.

El objetivo general del estudio es determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario sospechoso de COVID que ingresa a la Emergencia del hospital de Puquío – 2022.



## **II. MATERIAL Y METODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION**

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, se centra en los aspectos observacionales y susceptibles de cuantificación de las variables de calidad de atención y satisfacción de usuario; de diseño no experimental debido a que se mantienen las variables en su estado natural sin manipular limitándose a observarlas para luego examinarlas, de corte transversal el recojo de datos se da en un tiempo determinado, descriptivo correlacional por que analiza la relación de las dos variables (37).

### **2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

En la presente investigación se trabajará con la población total de 146 usuarios sospechosos de COVID-19, que ingresan al servicio de Emergencias del Hospital de Puquío el mes de febrero– 2022. En un periodo de 10 días.

Referente a los principios de inclusión se consideró:

- A los usuarios de ambos sexos que aceptaron ser parte del estudio
- Pacientes mayores de 18 años que ejerzan la capacidad mental y física de contestar las interrogantes del instrumento.
- Acompañantes de los pacientes que padecen enfermedades mentales, de menores de 17 años y adultos mayores.

En cuanto a los criterios de exclusión se determinó:

- Excluir a los usuarios de ambos sexos menores de edad
- Pacientes que se encuentran en estado crítico
- Pacientes sospechosos, diagnosticados positivos a COVID-19
- Pacientes con trastornos mentales
- Pacientes y acompañantes que rechazaron apoyar en la investigación por contexto de Pandemia.

La muestra lo constituirán todo los pacientes anotados en el registro diario de atención de pacientes del servicio de emergencias, que cumplan los criterios de selección, denominándose muestra Censal; poniéndose en ejecución un muestreo no probabilístico intencional, debido a la pandemia por COVID-19 se aplicará la encuesta a los usuarios sospechosos y acompañantes en el momento de su atención, previo consentimiento informado y aceptación de la encuesta.

### **2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio tiene dos variables: calidad de atención como primera variable independiente y segunda variable dependiente satisfacción del usuario, según su naturaleza es una variable cualitativa y su escala de medición es ordinal.

**Definición conceptual de Calidad de Atención:** Es el grado en que los servicios de salud logran mayores beneficios en la atención que brindan a los usuarios, con menores riesgos, basada en valores normas, expectativas y aspiraciones del paciente, garantizando todo el beneficio, seguridad y confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona (38).

**Definición operacional:** La calidad de atención es la determinación positiva que vierten los usuarios sospechosos a COVID que ingresan al Hospital de Puquío, referente a los componentes que se expresan en la escala de Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la atención recibida con fines de lograr mejoras en su salud, los cuales serán medidos con el método SERVQUAL.

**Conceptualización de la satisfacción del usuario:** Expresa la complacencia del usuario con relación a su expectativa y a la calidad de los servicios recibidos, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o superan sus expectativas (39).

**Definición operacional:** La satisfacción de usuario es la percepción que tiene el usuario sospechoso de COVID referente a la atención recibida en el área de emergencias del Hospital de Puquío, teniendo en cuenta el componente humano, técnico-científico el perfil profesional y el entorno donde se realiza la atención, los cuales se medirán con el cuestionario propuesto en el estudio.

## **2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICION**

El método por utilizarse para ejecutar esta investigación será la técnica de la Encuesta constituida por un conjunto de interrogantes referentes a las variables a medir, se realizará individualmente a cada usuario u acompañante sospechoso que acuda a recibir atención en la emergencia del Hospital de Puquio previa consentimiento firmado (40).

El instrumento para el recojo de información son dos cuestionarios estructurados de medición, uno de calidad de atención conformado por 22 ítems clasificado en dimensiones con nivel de bueno, regular y malo; y otro de satisfacción del usuario que consta de 24 ítems clasificado en 3 dimensiones con nivel de alta, media y baja, que fueron adaptados y modificados en Perú por el Ministerio de salud el año 2012 (26).

También fue adaptado por Pérez (41) en su estudio de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.

Posteriormente utilizado y validado por Carbajal (34), en su trabajo de investigación realizado en Lima-Perú, 2021. Ambos instrumentos estructurados con una escala de medición del 1 al 5 tipo Likert; 1 = Muy malo, 2 = Malo, 3 = Regular, 4 = Bueno y 5 = Muy bueno; con indicadores de validez y confianza alta, con un “coeficiente de alfa de Cronbach de 0,960 para calidad de atención y 0,953 de respuesta politómica de coeficiente de alfa de Cronbach para satisfacción del usuario” (Anexo B)

## **2.5 PLAN DE RECOLECCION DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Se requerirá una carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora, para gestionar el permiso de autorización de la Dirección general del Hospital de puquio y llevar acabo la encuesta del estudio de investigación a los usuarios sospechosos de COVID que acuden al servicio de emergencias.

## 2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizará durante el mes de diciembre de 7.30 am a 12 m y de 14.0 a las 17 horas durante 10 días consecutivos de forma presencial, a cada usuario se le explicara el objetivo de la investigación incentivándolos a participar se hará entrega el consentimiento informado para confirmar su aceptación en el estudio, el tiempo promedio de la encuesta será de 15 minutos, para su correcto llenado se le explicara la escala de medición y una vez culminada pasara a revisión la encuesta.

## 2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Los datos obtenidos en la encuesta serán analizados en la base de datos del MS Excel, también se ingresaron al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25. Para concluir finalmente con el análisis inferencial sobre la relación que existe entre las variables; posteriormente se presentarán las tablas de frecuencias, considerando su naturaleza y tipo de estudio de investigación se empleará la regresión logística ordinal, que requiere de un nivel de medición ordinal, para ello la muestra será ordenada por rangos.

## 2.7 ASPECTOS ÉTICOS

La investigación está basada en los principios bioéticos establecidos por la universidad María Auxiliadora, los usuarios sospechosos de COVID, participaron voluntariamente en las encuestas anónimas, la información recolectada se usó confidencialmente, el criterio de **Autonomía** comprende que la población en estudio tiene la elección de participar o retirarse en cualquier momento. **Justicia**: protege el bienestar del usuario en forma equitativa, escrupulosa y verdadera; dándoles oportunidad de ser incluidos todos sin distinción alguna.

Por ello, el Principio de **No maleficencia** precisa que los resultados analizados notablemente son para el estudio en investigación que permitirá mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario y no causar ningún daño al paciente. **Beneficencia**: La investigación será de gran utilidad para la institución y el paciente, valorando que las estrategias de mejora modifiquen los resultados analizados en el presente estudio (42).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2022																															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																												
Búsqueda bibliográfica				X	X	X	X	X																								
Elaboración de la sección I. Introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X	X	X																								
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación									X	X	X	X																				
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación									X	X	X	X																				
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación													X	X	X	X																
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo													X	X	X	X																
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos													X	X	X	X																
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos													X	X	X	X																
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información													X	X	X	X																
Elaboración de aspectos administrativos del estudio													X	X																		
Elaboración de los anexos																	X	X	X	X												
Revisión del proyecto													X	X			X	X	X	X	X	X	X	X								
Aprobación del proyecto																					X	X	X	X								
Evaluación anti plagio Turnitin																									X	X	X	X				
Redacción del trabajo académico																									X	x	X	X				
Sustentación del trabajo académico																									X	x	X	X				

### 3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2022								
	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL S/.
<b>Equipos</b>									
1 laptop	S/.2300								S/.2300
USB	S/. 38								S/. 38
<b>Útiles de escritorio</b>									
Lapiceros	S/. 3								S/. 3
Lápiz								S/.10	S/. 10
Tableros								S/.30	S/. 30
Hojas bond A4		S/.10						S/.50	S/. 60
<b>Material Bibliográfico</b>									
Servicio de Internet	S/. 60	S/.60	S/.60	S/.60	S/.60	S/.60	S/.60	S/.60	S/.480
Fotocopias	S/. 10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.20	S/ 50	S/.130
Impresiones	S/. 10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.20	S/ 50	S/.130
Espiralado							S/.20	S/ 50	S/. 70
<b>Otros</b>									
Movilidad							S/.50	S/.50	S/.100
Alimentos	S/. 15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.120
Llamadas	S/. 20	S/.20	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.100
<b>Recursos Humanos</b>									
Digitadora	S/. 50							S/ 50	S/.100
<b>Imprevistos*</b>		S/.100		S/.100				S/ 100	S/.300
<b>TOTAL</b>	S/.2506	S/.225	S/.105	S/.205	S/.105	S/.105	S/.195	S/.525	<b>S/.3971</b>

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Prensa Medica Mexicana;1984.
2. Perez V, Maciá M, Gonzales V. Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. ELSEVIER [Revista en internet] 2018 [Acceso el: 6 de octubre de 2022.]; 33(6): 334-342. Disponible en : <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647918300824?via%3Dihub>
3. Organización mundial de la salud. Seguridad al paciente. [sede web].Ginebra -Suiza: Organización mundial de la salud; 2019. [Acceso el: 12 de Diciembre de 2021].[Internet].Disponible en : <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
4. Mihi R, Debbie M, Castleden H, Delormier T. Voces indígenas y sistemas de conocimiento: promover la salud del planeta, la equidad en salud y el desarrollo sostenible ahora y para las generaciones futuras. SAGE journals [Revista en internet] 2019. [Acceso 4 de Noviembre de 2021]; 26(3). Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1757975919838730>
5. Westreicher G. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. Gestion. Economipedia [Revista en internet] 2020 [Acceso 4 de Noviembre de 2021]; Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
6. Universidad internacional de la rioja. La Calidad en Salud y la Satisfacción del Paciente. [Sede web]. Rioja-España: UNIR REVISTA; 2021. [Acceso 4 de Noviembre de 2021]. [internet]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
7. Deriba B, Geleta R, Beyane R, Mohanmmmed A, Jemal K. Satisfaccion del paciente y factores asociados durante la pandemia de COVID\_19 en los centros de atencion medica de North Shoa. adherencia preferida por el paciente. Dovepress

[Revista en internet] 2020 [Acceso 25 de octubre de 2022]; 14. 1923 -1934. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>

8. Vergara J, Quesada V, Maza F. Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Revista de Métodos cuantitativos para la Economía y la Empresa [Revista en Internet] 2018 [Acceso 4 de Noviembre de 2021]; 26(2018): 203-219. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>

9. Figueredo K, Gafas C, Roque Y, Criollo C. Adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto ecuatoriano. Revista Cubana de Salud Pública [Revista en Internet] 2019 [Acceso 8 de Diciembre de 2021]; 45(4): 2-16. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n4/1561-3127-rcsp-45-04-e1209.pdf>

10. Pérez J, Berrio J, Pérez Ojeda Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicentro [Revista en Internet]; 2020 [Acceso 24 de Noviembre de 2021]; 24(03). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104343>

11. Rodríguez D. Percepción sobre la calidad de atención y conocimiento de los usuarios del sistema de atención móvil de urgencias y emergencias, Ayacucho, 2017 [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20494/rodriguez\\_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20494/rodriguez_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Velázquez J, Roja C, Hernández L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital agosto Hernandez Mendoza. Panacea [Revista en Internet] 2017 [Acceso 4 de Noviembre de 2021]; 06(03): 111-115. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>



13. Del Carmen J. Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. Revista Peruana de Med Experimental y Salud Pública [Revista en Internet] 2019 [Acceso 8 de Diciembre de 2021]; 36(2). Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4449/3327>
14. Ferbres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la de Medicina Humana [Revista en Internet] 2020 [Acceso 6 de Noviembre de 2021]; 20(03): 397-402. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123/3279>
15. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Panacea [Revista en Internet] 2020 [Acceso 6 de Noviembre de 2021]; 09 (03): 165 - 170. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
16. Salas J. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Ciencia Latina [Revista en Internet] 2021 [Acceso 4 de Noviembre de 2021]; 5 (1): 253-266. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
17. Gilmore C. Manual de gerencia de la calidad. Organización Panamericana de la Salud; Washinton: 1996.
18. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial [Revista en internet] 2001 [Acceso 08 de Diciembre de 2021]; 16: 11-27. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
19. Rondón A. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar. [Tesis de Licenciatura]; Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo Bolívar; 2010. Disponible en: <https://docplayer.es/7568377-Calidad-de-atencion-del-profesional-de%20enfermeria-en-el-servicio-de-maternidad-i-del-hospital-universitario-ruiz-y-paez-ciudad-bolivar.html>

20. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Sede Web] Conexión ESAN. 2016 [Acceso 08 de Diciembre de 2021]. [Internet] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
21. Ruis R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. 2021 [Tesis de Maestría]. Tarapoto-Peru: Universidad César Vallejo; 2017 [Acceso 15 de Diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>
22. Urriago M. Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle. Santiago de Cali; 2012
23. Zeithaml V. How consumer evaluation differ between goods and services. Marketing of services: JH Donnelly y WRGeorge universidad Carolina del norte en chapel hill ; 1981. 186-190 p
24. Cadotte W. Expectations and norms in models of consumer satisfaction. Marketing Research [Revista en Internet] 2017 [Acceso 08 de Noviembre de 2021]; 24(03): 305-314. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3151641>
25. Kaushal S. Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. [Revista en internet] 2016 [Acceso 30 de Noviembre de 2021]; 13(04): 5-18. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
26. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Sede Web]. Lima-Peru: Ministerio de Salud; 2012 [Acceso 10 de Diciembre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. ROUTLEDGE VOLUME III. London and New York; 1988.

28. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. RCS [Revista en Internet] 2013 [Acceso 13 de Diciembre de 2021]; 19(04):663-671: Disponible en : <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
29. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.[Sede Web] Lima- Perú : Diario el peruano; 2020 [Acceso 23 de Diciembre de 2021]; p. 10-13.[internet] Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf)
- 30 Enfermería actual. Modelo por necesidades básicas de Virginia Henderson Metodología de enfermería. FUNCIDEN; 2022
31. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Fregoso J. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario [Revista en Internet] 2019 [Acceso 24 de Noviembre de 2021]; 18(01): 27-36. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>.
32. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. WILEY Nursing Open [Revista en Internet] 2019 [Acceso el 20 de octubre del 2022]; 36; 6 (2): 535-545 Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
33. Boza R, Solano E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidado Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Saéns Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. [Tesis de Maestría]. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia; 2017. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>.
34. Carbajal D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020 [Tesis de Maestría]. Lima:Perú:Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56694/Carbajal\\_DD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56694/Carbajal_DD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

35. Palomino A, Rivera E, Toco P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima, 2018. [Título de Especialidad]. Lima: Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017 [Tesis de Maestría]. Perú: Repositorio UCV; 2018 [Acceso 08 de Diciembre de 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Hernández R, Fernández C, Batista P. Metodología de la investigación. 6ta. McGraw-Hill. Mexico: 2014.
38. Llinás A. Evaluación de la Calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte [Revista en Internet] 2010 [Acceso 20 de febrero de 2022]; 26(01): 143-154. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
39. Gonzales J. Satisfacción del usuario: La investigación sobre las necesidades de información. Mexico; 2009.
40. Plataforma de encuesta en línea [Sede Web]; survey software; Research Edition Question Pro; 2020 [Acceso 13 de Enero de 2022]. [Internet] Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
41. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018 [Tesis de Maestría]. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018 Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955>.
42. Alminaña Y colaboradores. Los 4 principios básicos de Bioética.[Sede Web] España Societat Catalana de medicina familiar i comunitaria. scmfic.;2012. [Acceso 20 de enero de 2022]. [Internet] Disponible en: [http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM\\_540\\_EBLOG\\_1848.pdf](http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf)

# **ANEXOS**

## Anexo A. Matriz de Operacionalización

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>						
<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>						
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N° ITEMS</b>	<b>Escala y valor de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Calidad es el grado en que los servicios de salud logran mayores beneficios en la atención que brindan a los usuarios, con menores riesgos, basada en valores normas, expectativas y aspiraciones del paciente, garantizando todo el beneficio, seguridad y confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona (38).	La calidad de atención es la determinación positiva que vierten los usuarios sospechosos a COVID que ingresan al Hospital de Puquio, referente a los componentes que se expresan en la escala de Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la atención recibida con fines de lograr mejoras en su salud, los cuales serán medidos con el método SERVQUAL.	Fiabilidad	. Respeto al usuario según orden de llegada. . Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas	5 Items (1-5)	Escala de Likert  Ordinal  1=Muy Malo  2=Malo  3=Regular  4=Bueno  5=Muy Bueno  Tipo variable Según su naturaleza  Cualitativa	Bueno
		Capacidad de Respuesta	. Abastecimiento de medicamentos . Atención rápida . Resolución de problemas	4 Items (6-9)		82 - 110
		Seguridad	. Respeto a la privacidad . Evaluación completa . Generación de confianza	4 Items (10-13)		Regular  52- 81
		Empatía	. Amabilidad, respeto y paciencia en la atención . Información completa oportuna . Tratamiento y cuidados.	5 Items (14-18)		Malo  22-51
		Elementos Tangibles	. Señalización de las instalaciones, aseo, orden y comodidad.  . Equipos actualizados y materiales disponibles.	4 Items (19-22)		
<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valor de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
La satisfacción se expresa la complacencia del usuario con relación a su expectativa y a la calidad de los servicios recibidos, el	La satisfacción de usuario es la percepción que tiene el usuario sospechoso de COVID referente a la atención recibida en el área de	Humanas	. Actitud e imagen	8 ítems (1-8)	<b>ordinal</b>  Muy Bueno =5  Bueno= 4	Alta (73-100)
			. Seguridad y respeto  . Atención personalizada	8 ítems (9 -15)		Media

<p>usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o superan sus expectativas (40).</p>	<p>emergencias del Hospital de Puquio, teniendo en cuenta el componente humano, técnico-científico el perfil profesional y el entorno donde se realiza la atención, los cuales se medirán con el cuestionario propuesto en el estudio.</p>	<p>Técnico Científicas</p> <p>Entorno</p>	<p>. Eficiencia.</p> <p>. Continuidad</p> <p>. Efectividad</p> <p>. Infraestructura</p>	<p>8 ítems (16- 24)</p>	<p>Regular = 3</p> <p>Malo= 2</p> <p>Muy Malo = 1</p>	<p>(47-72)</p> <p>Baja (20-46)</p>
---	--	---	---	-----------------------------	---	--

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Califique como Usted ha recibido la atención en el Servicio de Emergencia, utilizando la escala numérica de 1 al 5, considere 1 como la menor calificación y 5 la mayor calificación.

N.º	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: Fiabilidad.</b>					
1	¿Usted cómo considera el tiempo de espera en la atención del servicio COVID?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal de salud del servicio COVID?					
3	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio COVID durante su atención con respecto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio COVID durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el personal del Servicio COVID le realizó de manera cuidadosa el examen a su malestar o área afectada?					
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta.</b>					
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud del Servicio COVID al ser atendido?					
7	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud del Servicio COVID al ser atendido por especialidad?					
8	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud del Servicio COVID para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
9	¿Considera usted que el tiempo de duración del examen médico en el servicio COVID es el suficiente?					
	<b>DIMENSION: Seguridad.</b>					
10	La información recibida por parte del personal de salud del Servicio COVID, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
11	¿Usted, en qué medida califica al personal de salud del servicio COVID que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	Durante su atención médica en el Servicio COVID ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?					
13	Cómo considera Usted al personal de salud del Servicio COVID ¿Le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
	<b>DIMENSION: Empatía.</b>					
14	¿Cómo considera usted al personal de salud del Servicio COVID durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle el problema de salud?					
15	¿De qué manera usted calificó al personal de salud del Servicio COVID sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
16	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud del Servicio COVID le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
17	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud del Servicio COVID sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
18	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el personal de salud del Servicio COVID son adecuadas como para usted?					
	<b>DIMENSION: Aspectos tangibles</b>					
19	¿En qué medida usted calificó al personal de salud del Servicio COVID sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
20	¿El Servicio COVID cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
21	La limpieza y ventilación del Servicio COVID, ¿Cómo usted lo califica?					
22	¿Cómo Usted Califica la iluminación del Servicio COVID?					

**1 = Muy malo    2 = Malo    3 = Regular    4 = Bueno    5=Muy bueno**



FUENTE: Br. Carbajal Diestra David (Lima-2021).



### “INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS QUE MIDE SATISFACCION”

Califique la importancia que Ud. le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Emergencia, utilizando la escala numérica de 1 al 5, considere 1 como la menor calificación y 5 la mayor calificación.

**1 = Muy malo    2 = Malo    3 = Regular    4 = Bueno    5 = Muy Bueno**

N.º	DIMENSIONES / ítems	1	2
	<b>DIMENSIÓN: Humana.</b>		
01	¿El personal del servicio COVID lo saludo e identificó con su nombre?		
02	¿El personal del servicio COVID le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?		
03	¿El personal del servicio COVID se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?		
04	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?		
05	¿El personal de salud del servicio COVID que lo atendió le inspiró confianza?		
06	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?		
07	¿Recibió charlas educativas relacionadas a los cuidados de la mientras esperaba ser atendido?		
08	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?		
	<b>DIMENSIÓN: Técnico Científica</b>		
09	¿Considera Ud. que el personal del servicio COVID tiene las competencias profesionales para atender al público?		
10	¿Cuándo Ud. presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		
11	¿El servicio COVID contó con todos los medicamentos que le receto el medico?		
12	¿El personal de salud absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?		
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?		
14	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?		

15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el servicio COVID?		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?		
	<b>DIMENSIÓN: Entorno</b>		
17	¿Los materiales y equipos para la atención en el servicio COVID se encuentran operativos?		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?		
19	¿El servicio COVID está limpia y ordenada?		
20	¿El servicio COVID cuenta con buena ventilación?		
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en el servicio COVID?		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?		
23	¿La señalización es la adecuada en el servicio COVID?		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?		

FUENTE: Br. Carbajal Diestra David (Lima-2021).



## Anexo C. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOSPECHOSO DE COVID QUE INGRESA A LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE PUQUIO, 2022”

**Nombre de la investigadora:** RIVERA CRISOSTOMO FLAVIA.

**Propósito del estudio:** Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario sospechoso de COVID que ingresa a la Emergencia del Hospital de Puquio – 2022.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en la mejora de atención de su salud.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a RIVERA CRISOSTOMO FLAVIA, autora del trabajo (teléfono móvil N° 926333229) o al correo electrónico: [flaviarivera2410@gmail.com](mailto:flaviarivera2410@gmail.com)

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Dr. William Huarcaya Peña, presidente del Comité de Ética del Hospital de Puquio, ubicado en la AV. Arnaldo Alvarado S/N.-Puquio

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:** Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a

participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado:

.....Nº de DNI: .....

Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp.....

Correo electrónico: .....

Firma o huella digital: .....

Nombre y apellidos del investigador: FLAVIA RIVERA CRISOSTOMO

Nº de DNI: 28854861

Nº teléfono móvil: 926333229

Firma: .....

Nombre y apellidos del responsable encuestador: .....

Nº de DNI..... Nº Teléfono: .....

Firma: .....

Datos del testigo para los casos de participantes iletrados:

Nombres y apellidos: .....

DNI: .....Nº Teléfono: .....

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante