

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO POST
PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR
IMÁGENES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO - SAN
JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

AUTORES

**MELCY KARINA ARANDA SEDANO
MARILU CECILIA GIL SAAVEDRA**

ASESORA: DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE VIDA

Callao, 2023

PERÚ

Document Information

Analyzed document.	TESIS DE ARANDA SEDANO MELCY - GIL SAAVEDRA MARILU.docx (D173511473)
Submitted	9/6/2023 8:16:00 PM
Submitted by	
Submitter email	mkarandas@unac.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA

Proyecto de tesis Angie Villar Ordoñez.docx

Document Proyecto de tesis Angie Villar Ordoñez.docx (D160837809)



5

Entire Document

CARÁTULA DEL TRABAJO (de acuerdo a esta información se elaborará la Constancia de Autenticidad)
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL
“CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO POST PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SERVICIO
DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO - SAN JUAN DE
MIRAFLORES - LIMA 2023”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN SALUD PÚBLICA
Y COMUNITARIA AUTORES

ARANDA SEDANO, MELCY KARINA GIL SAAVEDRA, MARILU

CECILIA LINEA DE INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE VIDA

Callao, 2023 PERU

INFORMACION BASICA

FACULTAD Facultad de Ciencias de la Salud UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Segunda Especialidad Profesional en
Salud Pública y Comunitaria Unidad de Posgrado TÍTULO Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario
Post Pandemia del Covid-19 en el Servicio de Diagnostico por Imágenes del Centro Materno Infantil Manuel
Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023 AUTOR (es) Aranda Sedano Melcy Karina / CODIGO ORCID 0009-
0000-5190-426X / DNI 41233466 Gil Saavedra Marilú Cecilia / CODIGO ORCID 0009-0003-4725-9677 / DNI
09591575 ASESOR y COASESOR ROSARIO Miraval Contreras / CODIGO ORCID 0000-0002-3962-6356 / DNI
10321493 LUGAR DE EJECUCIÓN Lima -Perú

UNIDAD DE ANÁLISIS Cuantitativo. No Experimental de corte transversal – Relacional. TEMA OCDE 3.03.05 -- Salud
pública

DEDICATORIA

Agradecer a Dios por habernos permitido cada aspecto e instante a lo largo de la ejecución de nuestra tesis, gracias
a él por ser nuestro guía y apoyo en los momentos mas difíciles de todo este proceso, nos dió la fuerza y sabiduría
para cada avance de este estudio; también agradecer a nuestras familias por apoyo y tiempo incondicional que nos
dieron para seguir avanzando y que con sus palabras de aliento nunca me dejarón caer.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a la Universidad Nacional del Callao, a la Facultad de Ciencias de la Salud, a la Unidad de
Posgrado por habernos recibido para nuestra formación de especialistas, a nuestros profesores que con su sabiduría
nos impartieron conocimiento en todo este proceso. A nuestro centro de labores que nos permitieron y nos dieron
el apoyo de realizar nuestra investigación . A nuestras familias quienes han creído en nosotras dándonos su ejemplo
de superación, humildad y sacrificio en todo lo que nos propusimos para poder lograr nuestras metas.

RESUMEN El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del
Usuario Post Pandemia del Covid-19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes en del Centro Materno Infantil

INFORMACION BÁSICA

FACULTAD Facultad de Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN. :Segunda Especialidad Profesional en Salud Pública y Comunitaria

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO POST PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO - SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2023”

AUTOR (es)

Aranda Sedano Melcy Karina / CODIGO ORCID 0009-0000-5190-426X / DNI 41233466

Gil Saavedra Marilú Cecilia / CODIGO ORCID 0009-0003-4725-9677 / DNI 09591575

ASESORA

ROSARIO Miraval Contreras / CODIGO ORCID 0000-0002-3962-6356 / DNI 10321493

LUGAR DE EJECUCIÓN:

CMI Manuel Barreto – San Juan de Miraflores Lima -Perú

UNIDAD DE ANÁLISIS:

Pacientes atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes del centro materno infantil Manuel Barreto

TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativo. No Experimental de corte transversal – Relacional.

TEMA OCDE

3.03.05 -- Salud pública

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN :

Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ	PRESIDENTA
Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL	SECRETARIA
Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON	VOCAL

ASESORA : Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS .

Nº de libro : 06

Nº de Folio : 39

Nº de Acta : 248-2023-CIV/CTT-FCS

Fecha de Aprobación de la tesis : 13 de setiembre del 2023

Resolución de Sustentación : Nº 320-2023-D/FCS 08 de setiembre 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 248-2023-CIV/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 17:30hrs del **miércoles 13 de setiembre del año 2023**, mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del **CIV** Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ	:	Presidenta
Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL	:	Secretaria
Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON	:	Vocal

Con la finalidad de evaluar la Sustentación de la tesis, titulada, " **CALIDAD DE ATENCION EN SALUD Y SATISFACIÓN DEL USUARIO POST PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO -SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2023**" " presentada por :

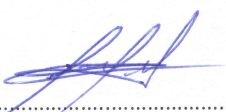
- ARANDA SEDANO MELCY KARINA
- GIL SAAVEDRA MARILU CECILIA

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en , Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueronabsueltas.

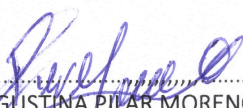
Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **MUY BUENO** y calificación cuantitativa **DIECISEIS (16)** la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional, **SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

Se extiende la presente acta, a las 18:00 hrs del mismo día.

Callao, 13 de setiembre del 2023


.....
Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ
PRESIDENTA DE JURADO


.....
Dra. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL
SECRETARIA DE JURADO


.....
Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON
Vocal de Jurado



INFORME N° 004-2023- JS CIV/ CTT ESP

**PARA : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI
DECANA FCS**

DE : JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CIV CICLO TALLER

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTE DEL JURADO DE SUSTENTACION

FECHA : Callao, 13 de setiembre del 2023

Visto el Acta de Sustentación N°248 -2023 de sustentación de Tesis Titulada: **“CALIDAD DE ATENCION EN SALUD Y SATISFACIÓN DEL USUARIO POST PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO -SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2023”** . no presenta observación, de esta manera se emite el presente, a

- **ARANDA SEDANO MELCY KARINA**
- **GIL SAAVEDRA MARILU CECILIA**

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en **SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

Es todo cuanto se informa a usted.


.....
Dra.VANESSA MANCHA ALVAREZ
Presidenta

DEDICATORIA

Agradecer a Dios por habernos permitido cada aspecto e instante a lo largo de la ejecución de nuestra tesis, gracias a él por ser nuestro guía y apoyo en los momentos más difíciles de todo este proceso, nos dio la fuerza y sabiduría para cada avance de este estudio; también agradecer a nuestras familias por apoyo y tiempo incondicional que nos dieron para seguir avanzando y que con sus palabras de aliento nunca nos dejarón caer.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a la Universidad Nacional del Callao, a la Facultad de Ciencias de la Salud, a la Unidad de Posgrado por habernos recibido para nuestra formación de especialistas, a nuestros profesores que con su sabiduría nos impartieron conocimiento en todo este proceso.

A nuestro centro de labores que nos permitieron y dieron el apoyo de realizar nuestra investigación.

A nuestras familias quienes han creído en nosotras dándonos su ejemplo de superación, humildad y sacrificio en todo lo que nos propusimos para poder lograr nuestras metas.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
INDICE DE TABLAS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos.....	21
1.4. Justificación.....	22
1.5. Delimitantes de la investigación	24
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes	25
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Marco Conceptual	39
2.4. Definición de términos básicos.....	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1. Hipótesis	47
3.1.1. Operacionalización de variables	49
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	52
4.1. Diseño Metodológico.....	52
4.2. Método de Investigación.....	53
4.3. Población y muestra	53
4.4. Lugar de Estudio y periodo desarrollado.....	54
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información....	54
4.6. Análisis y procesamiento de datos	57
4.7. Aspectos Éticos en Investigación	58
V. RESULTADOS.....	58
5.1. Resultados descriptivos.....	58

5.2. Resultados inferenciales	59
6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
6.1. Contrastación de hipótesis y demostración de la hipótesis con los resultados.	65
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	69
VII. CONCLUSIONES	72
VIII. RECOMENDACIONES	73
XIV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	77

INDICE DE TABLAS

TABLA 5.1.1 Calidad de Atención en Salud en el Servicio de Diagnostico por Imágenes.....	59
TABLA 5.1.2. Satisfacción del Usuario en el Servicio de Diagnostico por Imágenes	60
TABLA 5.2.1 Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Diagnostico por Imágenes.....	60
TABLA 5.2.2. Relación de la Calidad de Atención en su Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario	61
TABLA 5.2.3. Relación de la Calidad de Atención en su Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario	62
TABLA 5.2.4. Relación de la Calidad de Atención en su Dimensión Seguridad y la Satisfacción del Usuario	63
TABLA 5.2.5. Relación de la Calidad de Atención en su Dimensión Empatía y la Satisfacción del Usuario	64
TABLA 5.2.6. Relación de la Calidad de Atención en su Dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del Usuario	65

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario Post Pandemia del Covid-19 en el Servicio de Diagnóstico por imágenes en del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores en Lima, el estudio se realizó en el método deductivo de tipo cuantitativo, no experimental de tipo relacional. Para la investigación se tuvo como población 282 pacientes obteniendo una muestra de 50 pacientes atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes. Para recoger los datos se aplicó dos cuestionarios a la que constan de 22 preguntas cada encuesta, con la que se obtuvo la información y opinión de los pacientes con relación a la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Los resultados con respecto a nuestra variable calidad de atención demostrarán que el 86% (43) de usuarios considera que tiene un nivel alto y el 14% la calificó en un nivel medio, con respecto a la variable Satisfacción, el 84% de usuarios expresa que se siente satisfecho y el 16% opina que se siente medianamente satisfecho.

Por lo tanto, se concluye mediante el coeficiente de correlación hallado a través del estadístico de prueba rho de Spearman se ha encontrado un coeficiente de $r=0,698$ el cual indica que existe una relación media entre las dos variables, la misma que es positiva buena en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the Quality of Health Care and User Satisfaction Post Covid-19 Pandemic in the Imaging Diagnostic Service at the Manuel Barreto Maternal and Child Center - San Juan de Miraflores in Lima, the research is of the type quantitative, non-experimental of a relational type. For the study, 282 patients were taken as a population, taking a sample of 50 patients treated in the diagnostic imaging service. To collect the data, two questionnaires were applied, each consisting of 22 questions, with which the information and opinion of the patients in relation to the quality of care and user satisfaction was obtained.

The results with respect to our quality-of-care variable show that 86% (43) of users consider that it has a high level and 14% rated it at a medium level, with respect to the Satisfaction variable, 84% of users express that they feel satisfied and 16% think that they feel moderately satisfied.

Therefore, it is concluded by means of the correlation coefficient found through the Spearman rho test statistic, a coefficient of $r=0.698$ has been found, which indicates that there is an average relationship between the two variables, the same one that is good positive in the Imaging diagnostic service of the Manuel Barreto Maternal and Child Center.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, Reliability, Response capacity, Security, Empathy, Tangible Aspects.

INTRODUCCIÓN

Es un derecho de las personas tener una atención de salud cálida, oportuna, segura y de óptima calidad esto implementado de políticas de calidad y mediante instrumentos nos permitirán medir la calidad logrando un resultado final repercutiendo en un impacto positivo en la salud y por ende la satisfacción del usuario.

En estos últimos años se han enfocado en alcanzar los objetivos de mejorar la calidad de atención en salud pero no han sido sostenido en el tiempo estos han sido desplegados debido a faltas de estrategias, poca colaboración, diferentes factores como la crisis sanitaria de tal manera que no han sido capaz de adoptarse medidas necesarias para mejorar la calidad mas aún en un sistema de salud decaído y abrumado por la crisis sanitaria mundial que tuvimos que afrontar mas aún en establecimientos donde habia poca implementación, infraestructura insuficiente y personal de salud reducido. Es por ello el presente estudio tiene como propósito dar a conocer la calidad de atención en nuestro servicio y a la vez implementar y desarrollar sistemas de gestión de tal manera que contribuya a nuestro establecimiento para futuras mejoras al servicio en relación a la calidad de atención que se brinda.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La enfermedad por COVID-19, fue calificada el 30 de enero del 2020, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como una emergencia sanitaria de alcance global, basada en el incremento acelerado de casos en diversos países del mundo; para recién, el 11 de marzo declararla como una pandemia. El 15 de marzo del mismo año, el gobierno peruano decreta estado de emergencia en todo el país, el Ministerio de Salud, toma la decisión de inhabilitar temporalmente el Primer Nivel de Atención, limitándola solo a la referencia de pacientes sospechosos de COVID-19, este hecho probablemente incrementó la presión asistencial en el nivel hospitalario. (1)

“La OMS, afirma que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, donde el derecho a la salud incluye acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente, que debe ser promovido dentro de una cobertura sanitaria universal”, así mismo esta institución internacional preocupada específicamente por la salud expone que La satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud depende de muchos del entorno en el que se desarrolle el individuo, así para una persona su percepción y expectativas del servicio sanitario pueden ser muy altas, mientras que para otra persona pueden ser bajas; por lo que la calidad y seguridad de la atención debe

ser una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales, para garantizar la atención que proporcione a los usuarios de los servicio el cumplimiento de los estándares internacionales de calidad. (2)

La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención es uno de los indicadores esenciales de la calidad de la atención y, como tal, es importante para el trabajo de mejora de la calidad. Los pacientes que necesitan servicios de atención médica desean una atención individualizada y de altos estándares, que como objetivo principal es la calidad. Las percepciones individuales de los pacientes sobre la calidad de la atención son importantes, porque pueden reflejar las percepciones de los pacientes sobre los estándares; y también, aclarar cómo los pacientes definen la calidad.

En los países sudamericanos, donde el sistema de salud es precario, fragmentado y segmentado; se genera una alta variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión es por ello, que lograr una satisfacción del usuario se convierte en un gran desafío para la salud pública, los gestores y planificadores en salud, los investigadores, y para la población general; debido a que, no hay un consenso claro sobre lo que representa; así como, respecto a su concepción; sin embargo, es indiscutible que refleja una percepción diferente y que implica una estrategia de los servicios de salud En ese sentido, el MINSA en el año 2011 aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), estableciéndose los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la

calidad. En el marco de éste, se elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud aunado a lo referido, el MINSA a través de la Dirección de Calidad en Salud, ha involucrado a todas las instituciones que realizan la labor de prestadores de salud, al SGC, con la finalidad de que se conviertan en organizaciones que establezcan acciones a favor de la calidad, mejoren sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y sobre todo la satisfacción de los usuarios internos y externos. (3)

El Perú tiene retos en materia sanitaria, tanto en relación a la situación de salud, necesidades de la población, así como a la organización de un sistema de salud que responda eficaz y eficientemente a estas necesidades es por ello que la insatisfacción de los pacientes, sigue siendo un problema del día a día; la falta de infraestructura, falta de profesionales especialistas, falta de medicamentos, los resultados de imágenes son muy lentos por falta de médicos, no cubren la demanda, porque existen demasiados pacientes . En este sentido, la satisfacción del usuario ha venido cobrando mayor atención a nivel nacional; siendo además considerado como un eje de evaluación de servicios de salud. Por lo dicho, en el Perú esta problemática expuesta continúa, debido a que la satisfacción del usuario viene atravesando un sinnúmero de deficiencias tanto

en la acogida que se les da, como en la atención y trato que reciben, perjudicando de esta manera el desarrollo institucional. (4)

Este problema se ha agravado aún más con la pandemia de COVID-19, que ha provocado la interrupción de los servicios de salud esenciales debido a la ruptura de las cadenas de suministro, las barreras para acceder a la atención y la escasez de profesionales de la salud calificados entre otros factores. Es Por tal motivo que hemos observado que en nuestro esablecimiento de salud ha recurrido en deficiencias

Existen diversos estudios en nuestro país donde se reportan porcentajes altos de insatisfacción. Un claro ejemplo es el estudio realizado en el distrito de Lima, donde solo el 23% de los pacientes atendidos presentaron una buena relación médico-paciente, evaluada por actitudes y características del profesional percibidas en la consulta en cuanto a respeto y cortesía, disponibilidad de escuchar, comprensión, sensibilidad humana así como el grado de confianza en su capacidad profesional y la buena explicación de su enfermedad. (5)

La Contraloría General de la República del Perú, el año 2018, en su Informe Operativo de Control “Por una Salud de Calidad” sobre una supervisión a 251 establecimientos de salud públicos a nivel nacional, encontró un 33% de incumplimiento de las condiciones para el funcionamiento de la Consulta Externa y un 40% aproximadamente de falta de condiciones para la atención en las Emergencias, situaciones que reflejan condicionantes para una mala calidad

de atención en salud y una insatisfacción por parte del usuario externo que acude a los establecimientos de salud.

La contraloría general de la República, menciona que el 68,3% de los establecimientos visitados no cuentan con la totalidad del equipamiento mínimo requerido para el funcionamiento de la UPSS Diagnóstico por Imágenes generándose riesgo en la oportunidad y calidad de atención para los pacientes que lo requieran. La situación expuesta genera riesgo en la oportunidad y calidad de atención (diagnóstico y tratamiento) para los pacientes. (6)

Es por tal motivo que hemos observado que en nuestro establecimiento de salud ha recurrido en serios problemas debido a la magnitud de la COVID 19, a la que estuvimos expuestos, parte de la problemática e implicancia que se tuvo por el aumento de pacientes, sumado a la precaria situación de los servicios de salud donde nos encontrábamos, todo esto incurrido en ciertas contrariedades como falta de personal médico, falta de insumos médicos, instalaciones e infraestructura deficiente hicieron que la salud en la comunidad donde nos desarrollamos no sea de la manera óptima adecuada y de calidad; que a pesar de las desavenencias y agotamiento como personal de salud nuestra intervención tenía que ser lo más oportuna y precisa para nuestros pacientes dándoles los mejores cuidados para la pronta recuperación es por tal motivo al analizar la problemática sobre el estudio en mención hemos observado ciertas deficiencias en relación a la calidad y la satisfacción del usuario, todo

ello ocurrido postpandemia, pensamos que es necesario conocer el comportamiento de estas variables para una mejora continua del establecimiento de tal manera que los resultados nos serán de suma importancia para el diseño de intervenciones y mejorasen los procesos de atención en nuestro establecimiento.

1.2. Formulación del problema

Problemas generales:

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023?

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en salud del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023?

¿Cuál es el tipo de satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023?

Problemas específicos:

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?

¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión aspecto tangibles y la satisfacción del usuario post pandemia Covid19 en el servicio de Diagnóstico por imágenes del CMI Manuel Barreto?

1.3. Objetivos

Objetivos generales:

-Determinar la relación entre calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario en salud post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023”.

Objetivos específicos

-Establecer la relación entre calidad de atención en salud en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

-Establecer de qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

-Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

-Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

-Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

1.4. Justificación

Un servicio de salud tiene como principal objetivo mantener, restaurar y promover la salud mediante una interacción constante entre el usuario (o paciente) y los proveedores, modo que todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se enfoquen para mejorar la calidad de la atención al paciente en los consultorios externos, posteriormente el será el mejor juez

para evaluarla más aún en el tiempo de post pandemia que tuvo gran impacto por la covid19.

- Justificación Teórica

La investigación en el CMI Manuel Barreto busca comparar la relación de satisfacción del usuario y la calidad de atención post pandemia del COVID 19 en el servicio de Diagnostico por imágenes, este trabajo nos permitirá conocer las deficiencias que se dio y a la vez nos ayudará a implementar estrategias de mejora en la calidad asistencial del establecimiento mencionado según las respuestas de los pacientes atendidos, por otro lado dar a conocer a la institución sobre la problemática del de tal manera que se realicen capacitación sal personal asistencial como a administrativo favor del usuario atentado en el CMI Manuel Barreto.

- Justificación Práctica

Los resultados de la investigación ayudarán a los servicios salud a mantener, restaurar y promover la salud mediante la interacción constante entre el usuario y/o pacientes, modo que todos los esfuerzos del personal asistencial, técnicos, administrativos y científicos se enfoquen en mejorar la calidad de la atención al paciente, posteriormente el usuario será el mejor juez para evaluarla más aún en el tiempo post pandemia.

1.5. Delimitantes de la investigación

Delimitante Teórica

La investigación en lo social busca mejorar la relación entre el paciente y el personal de salud en el ámbito hospitalario, recordando la satisfacción del paciente en cuanto a la sensación de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía que estos repercuten en la calidad de atención del personal de salud. Este estudio se basa en el Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988) y en el Modelo *Service Performance* SERVPERF de Cronin y Taylor (1992).

Delimitación espacial

La investigación tiene de alcance y aplicación a la población de pacientes que acuden al servicio de Diagnóstico por Imágenes del establecimiento de salud en mención de la jurisdicción del distrito de San Juan de Miraflores- Lima Sur. Este estudio que se va realizar en el centro Materno Infantil Manuel Barreto, ubicado jirón Manuel Barreto 267, en el distrito de San Juan de Miraflores Lima-Perú.

Delimitación temporal

El presente estudio se realizará en el periodo del mes de abril 2023, en el turno mañana y tarde en el servicio de Diagnóstico por Imágenes para ello utilizaremos el instrumento presentado de calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Thamer B. y col (Arabia Saudita – 2020) realizaron un estudio sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en la satisfacción del paciente y los resultados quirúrgicos, un estudio transversal retrospectivo. El propósito de este estudio fue evaluar el impacto de la pandemia de COVID-19 en la satisfacción del

paciente y los resultados quirúrgicos en el Hospital Universitario King Khalid, Arabia Saudita. La satisfacción de los pacientes con los servicios de los licenciados en enfermería y médicos fue de 77,6% y 93%. El 90,3% está satisfecho con las medidas sanitarias implementadas en los citados hospitales. Se concluyó que la satisfacción del paciente fue alta en todas las áreas examinadas, hubo pocas complicaciones y el resultado quirúrgico general fue bueno. Eso indica que todas las acciones y políticas que se implementaron durante la pandemia demostraron ser beneficiosas para los pacientes. (7)

Senbeta et al.(Etiopia – 2020) en su investigación de Satisfacción del paciente y factores asociados durante la Pandemia de COVID-19 en los Centros de Atención Médica de North Shoa – Etiopia (2020) tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente y los factores asociados entre los pacientes crónicos, tuvieron un seguimiento en los centros de salud de North Shoa, se contó con una muestra de 410 usuarios encontrando obteniendo como resultado que el porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios fue del 44%, se concluyó que la satisfacción en época de pandemia del COVID- 19 fue por debajo de lo regular, por lo que recomendaron crear estrategias para mejorar la atención del área de salud en Pandemia, se recomendó la presencia de indicadores de señalización y dirección, disponibilidad de medicamentos, distanciamiento social, disponibilidad de alcohol y desinfectante, estos factores son necesarias para las intervenciones dirigida de tal manera que se aumente la satisfacción del paciente y mejore la calidad del servicio durante el COVID-19 mediante el

mantenimiento del distanciamiento social y el uso de alcohol o desinfectantes.(8)

Hernández V. (Cuba – 2021) realizó un estudio sobre Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, en la Clínica Central Cira García, el estudio se realizó en La Habana, Cuba y tuvo como objetivo Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizado, el método de Estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo de corte transversal, realizado en la Clínica entre los años 2016 y 2021. Tuvo una Población de 5433 y la muestra fue de 195 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple. La satisfacción se midió mediante el cuestionario SERVQUAL, para el análisis se utilizó distribución de frecuencias absoluta y porcentajes, media, desviación estándar y dando como Resultados que en la dimensión elementos tangibles la media en expectativas fue 6,19 y en percepciones 6,59 (+0,40), en la dimensión fiabilidad la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 6,59 (+0,39), en capacidad de respuesta la media en expectativas fue 5,85 y en percepciones 5,98 (+0,13), en seguridad la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,63 (+0,37), y en la dimensión empatía la media de expectativas fue 6,21 y en percepciones 6,61 (+0,40) por lo tanto se concluyo que la perspectiva de los usuarios tienen altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería brindados en la Clínica Central “Cira García”, a pesar de brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta.(9)

Rovere H. (Ecuador – 2021) en su investigación sobre Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06, en Ecuador el objetivo era describir la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia este estudio fue descriptivo, cuantitativo y transversal, con una muestra de 79 usuarios seleccionados bajo criterios de inclusión y de exclusión. La recolección de datos se efectuó a través de las técnicas de la encuesta de la Escala de Medición SERVQUAL siendo la diferencia entre percepción y expectativas la que indicó los déficits de calidad, con una escala Likert para la medición de resultados donde 1 será el puntaje más bajo y 7 el más alto, dando como resultado que solo el 62,85% de la gestión de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectando falencias en el liderazgo, en la gestión de procesos y en el análisis de la información recolectada. La satisfacción global de los usuarios fue mayor al 60% por encima de los parámetros y las dimensiones de calidad tienen porcentajes de satisfacción bastante similares. Esto podría ser interpretado como una homogeneidad de los parámetros de calidad se Concluyó que pese a que la satisfacción del usuario fue positiva, la gestión de calidad evidenció falencias en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de la información. (10)

Fariño C. (Ecuador – 2018) En su artículo sobre la Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención

primaria de salud tuvo como objetivo del presente estudio fue determinar la Satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro – Ecuador y en su contexto analizar la dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los usuarios externos que asisten a las unidades operativas. La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, cuya característica es transversal – descriptivo, donde se estimó una muestra de 384 usuarios, se utilizó técnica la encuesta por medio de un cuestionario donde se incluye 5 dimensiones y atributos de la calidad según el modelo SERVQUAL, cuya escala de respuesta es múltiple diseñada para entender plenamente las expectativas de los clientes en relación a un servicio otorgado, es este caso el servicio hospitalario orientado a una mejora constante a nivel organizacional, dando como conclusión que el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas.(11)

Pérez J., (Ecuador – 2020) en su estudio sobre la Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero, donde se realizó un estudio observacional, descriptivo, y transversal. La población estuvo compuesta por los 691 pacientes ingresados en el Hospital Universitario de Santa Clara, entre

el 12 de marzo y el 30 de abril de 2020. La muestra fue 493 pacientes fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico intencional por criterios donde se concluyó que la mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico «Cmdte. Manuel Fajardo Rivero» durante su hospitalización por la COVID-19. (12)

Nacionales

Febres et al, (Huancavelica – Perú) en su artículo sobre satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19, tuvo como estudio Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas (Huancavelica, Perú) en el contexto de pandemia durante enero a marzo de 2021, donde mayor número de pacientes fue del género femenino donde se obtuvo mediante la encuesta SERVQUAL dando como resultados una satisfacción global de 56,20% que dependen básicamente de las dimensiones de la calidad: seguridad (60,75%), empatía (61,58%) y aspectos tangibles (63,38%). Se concluyó que el porcentaje de satisfacción de la calidad del usuario externo fue de 56,20% y recomendaron seguir mejorando para una buena satisfacción e implementar estrategias para los niveles de insatisfacción. (13)

Pacheco G. (Puno – Perú 2020) en su tesis de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia covid-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro-2020, tuvo como objetivo general, determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020. En Esta investigación tuvo una población de 465 usuarios y la muestra fue de 177 usuarios atendidos, a quienes se le aplicó el instrumento SERVQUAL: cuestionario para medir la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario. Según los resultados vemos que se establece en un nivel de atención de nivel regular con un 91,45%, según dimensión fiabilidad el 46.15%, refieren no hay una buena atención, mientras según dimensión capacidad de respuesta del servicio el 10.26%, refieren que la calidad de atención es buena. En conclusión, se observó que la calidad de atención es regular en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro. (14)

Chuan I. (Lambayeque - Perú 2021), en su tesis de Calidad de atención en pandemia COVID -19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA en Hospital Regional Lambayeque 2021 tuvo como objetivo determinar la calidad de atención en la pandemia COVID-19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA, el tipo de investigación fue cuantitativo y diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 1556 usuarios externos de la estrategia sanitaria del hospital en estudio, la muestra

fue de 257. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento aplicado fue SERVQUAL en que los resultados demostraron que los usuarios sentían altos niveles de satisfacción en todas las dimensiones de la calidad de atención. Se concluyó que la mayor satisfacción sobre la calidad de atención en pandemia por covid19 percibida por usuarios externos fue expresada en la dimensión elementos tangibles y la menor satisfacción en la capacidad de respuesta. (15)

Locales

Carbajal, D. (Lima – Perú 2021). Realizó la investigación sobre la Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020 y tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional simple, no experimental, lo cual estuvo conformada la muestra de 84 usuarios, la encuesta a realizar era la SERVQUAL con una población de 120 personas donde se analizaron mediante la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman (Nivel de significación de 0.05) y dando como resultado indican que hay relación significativa entre las variables, concluyendo que existe relación significativa de $p = ,000 < 0,05$ entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020; se concluyó y recomendó implementar equipos de última generación asimismo capacitar al personal de salud para la utilización debida, sirviendo esto para el bienestar del usuario.(16)

Oré G. (Lima – Perú 2021) Realizo su investigación titulada La calidad de atención y satisfacción del usuario durante COVID-19 en un centro de salud, Lima 2022; Este estudio se basó en la metodología cuantitativa, diseño transversal y nivel de correlación descriptiva. La recopilación de información utilizó una técnica aleatoria simple para seleccionar una muestra de población de 80 usuarios del dispositivo mediante una técnica de cuestionario. Este estudio fue validado mediante la prueba alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento. Los resultados obtenidos para calidad (0,944) y satisfacción (1,021) muestran correlaciones positivas muy fuertes para ambas variables. Para el control de hipótesis se aplicó la prueba de la rho de Spearman. Los valores fueron $p < 0.05$ con un nivel de confianza del 95%. En resumen, concluyeron que existe una fuerte relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del centro de salud. También se destaca un alto porcentaje de usuarios satisfechos en los indicadores de calidad. (17)

Flores S. (Lima – Perú 2019) en su tesis sobre la “Calidad de atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019”, tuvo objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados. El estudio fue elaborado en un enfoque cuantitativo, contando con un diseño no experimental – transversal. Su tamaño muestral fue de 70 evaluados, siendo los evaluados familiares de pacientes que se encuentran

hospitalizados en la institución. La recolección de datos fue realizada a través de la aplicación de encuestas. Para ello se utilizó el “Cuestionario para calidad de atención”. Asimismo, se utilizó un cuestionario para evaluar la Satisfacción en Familiares. La información recogida a través de ambos instrumentos fue procesada con el paquete estadístico SPSS en su versión 25. Con respecto a los resultados de esta investigación, a nivel descriptivo, en cuanto a la Calidad de Atención, se encontró una predominancia en un nivel “medio”, teniendo como puntuación total (75.71%). En cuanto a la variable Satisfacción, se pudo apreciar una predominancia de un nivel “medio” teniendo como puntuación total de la Satisfacción (98.57%). Por otro lado, a nivel inferencial, se encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre ambas variables y sus respectivas dimensiones. Se concluye que existe relación la Calidad de Atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019. (18)

2.2. Bases teóricas

Modelo *Service Performance* SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

El modelo SERVPERF fue creado por Cronin y Taylor (1992, 1994), quienes plantean que si bien las dimensiones de calidad propuestas por Parasuraman et al. (1985, 1988) son adecuadas, el paradigma y la metodología del SERVQUAL no son los mejores para evaluar la calidad de los servicios. Proponen que esto solo puede medirse analizando la percepción del cliente

atendido sobre el desempeño de la organización proveedora, en lugar de las diferencias en las expectativas y el desempeño. Según estos investigadores, el modelo SERVPERF se basa en los mismos instrumentos que SERVQUAL y es un método más funcional porque no requiere un estudio de expectativas, reduciendo en un 50% el número de factores a medir (Cronin y Taylor)., 1992).

De igual forma, autores como Cabello y Chirinos (2012) y Le y Fitzgerald (2014) critican la metodología y complejidad de identificar las expectativas de los clientes e interpretar los resultados del modelo SERVQUAL. En este sentido, Salomi et al. (2005) e Ibarra y Casas (2015) plantean que la gestión es más ágil en cuanto al tiempo de aplicación del sistema, sin que el cliente tenga que pensar en sus propias expectativas. la ventaja de SERVPERF en términos de Los cuestionarios se basan únicamente en percepciones y, por lo tanto, se realizan en términos de la tarea menos difícil de análisis e interpretación.

El modelo SERVPERF se utiliza para estudiar el desempeño de un establecimiento o servicio, brindando una medida de la efectividad de un servicio recibido y describiendo características de calidad (Machado, 1999). Se basa en las percepciones de los encuestados porque representa el nivel de eficacia del contenido que desea analizar. Esto permite que las personas que utilizan el servicio expresen su valoración por el servicio que reciben. El modelo SERVPERF se utiliza para estudiar el desempeño de instalaciones o servicios. Proporciona una medida de la eficacia del servicio basada en las percepciones

de los encuestados, ya que representa el nivel de eficacia bajo análisis, al hacerlo, está expresando su evaluación del servicio recibido por la persona que utiliza el servicio.

Ventajas del modelo SERVPERF

A decir por autores Ibarra y Casas (2015, pp. 234-235) este modelo tiene tres ventajas:

Una de ellas es que se necesita la menor cantidad de tiempo para usar la herramienta o instrumento, ya que cada ítem solo exhibe una naturaleza específica del servicio. Una segunda ventaja es que la evaluación puede predecir la complacencia en tareas de cálculo y representación. Una última ventaja es que es más fácil realizar un estudio correspondiente, ya que se basa únicamente en la evaluación, dejando de lado las perspectivas y reduciendo el número de preguntas a 50. %.

El modelo Servperf también es una de las herramientas más utilizadas para medir la calidad del servicio, pero solo se usa para medir la percepción del servicio. Esta encuesta será utilizada en este estudio. (19)

El Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) establecieron por primera vez una herramienta de análisis de calidad basada en la satisfacción de la cliente

llamada SERVQUAL. La herramienta fue desarrollada en Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validada en América Latina por Michelsen Consulting con apoyo del Latin American Institute. calidad de servicio. En junio de 1992 se completó un estudio de validación. Dado que el objeto de la institución es brindar estos bienes y servicios a los usuarios, se partió de la calidad del servicio, la cual afecta positiva o negativamente a los usuarios.

Parasuraman et al. (1984), definen: “La calidad percibida como la diferencia entre las percepciones del cliente y las expectativas (P-E) respecto del servicio recibido”. Los autores desarrollaron un modelo que se basa en la existencia de cinco diferencias entre estas dos variables.

Parasuraman et al. (1988, p. 31), en la cual especifican “el nivel de calidad del servicio como una medida global de la calidad, logrando una puntuación promedio basado en las cinco dimensiones.

En este sentido, Parasuraman et al. (1991) desarrollaron herramientas para ayudar a identificar esta diferencia e identificaron procedimientos bien establecidos para medir estructuras que no son fácilmente observables. Para cada aspecto, se realizaron varias declaraciones para evaluar las expectativas del servicio en general y después de recibir el servicio. De esta forma, la herramienta facilita identificar esta diferencia y medir la calidad de servicio percibida.

Según Zeithaml et al. (1990), el instrumento puede ser adaptado según las características y necesidades particulares de cada institución. Los datos obtenidos en el instrumento SERVQUAL pueden ser utilizados para calcular puntuaciones en las diferentes etapas, como también en todo el servicio en general. La institución puede evaluar etapas claves dentro de estas, considerando donde centrar los esfuerzos de calidad.

Castillo Zamora 2018, en su tesis, dijo que la herramienta ayuda a comparar el progreso de la calidad en el tiempo al aplicar la encuesta SERVQUAL de manera continua, revelando cambios entre las expectativas y las brechas de percepción. Las expectativas y percepciones de los clientes cambian con el tiempo. De manera similar, SERVQUAL se puede utilizar para medir la calidad del servicio de diferentes instituciones que compiten entre sí. Al emplear un formato que distingue las expectativas de las percepciones, se puede y medir fácilmente las debilidades y fortalezas de su servicio.

El SERVQUAL según Zeithaml et al. (1990), permite también identificar algunas tendencias considerando las variables demográficas, psicográficas u otras, como también la relación con la importancia en las cinco dimensiones, por consiguiente, categorizar a sus usuarios y comprender razones de sus percepciones. A partir de esta indagación tendría un mejor entendimiento de sus clientes y la institución podría priorizar sus acciones en aquel grupo que considere que es un público objetivo. Por otro lado, puede ser aplicado para los

clientes internos, para determinar la calidad del servicio que recibe el personal dentro de una organización, basta con adaptar el instrumento con afirmaciones orientada al cliente interno del departamento que desea evaluarse.

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Dimensión	Descripción
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los cliente a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

Fuente: Schiffman Fuente: Schiffman&Kanuk (2010)

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Calidad

Calidad significa producir buenos productos y servicios, haciendo las cosas bien. Producir lo que los consumidores quieren. La calidad se asemeja a la perfección. Cuando las empresas entienden lo que sus clientes necesitan y quieren, agregan valor y producen productos y servicios de alta calidad. La calidad del servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación en el que los consumidores comparan sus propias expectativas con las propias reconocimiento. En otras palabras, la calidad se mide por la diferencia entre lo que esperan los clientes y lo que obtienen de su empresa.

2.3.2 Expectativa

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y estas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.

2.3.3 Percepción

La percepción es como valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios ofrecidos.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.

Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

Si las conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. (20)

2.3.4. Satisfacción del paciente

2.3.5. Definición de Satisfacción

Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Causas de la satisfacción laboral

Entre las principales encontramos las siguientes:

2.3.6. Consecuencias de la satisfacción laboral

- Buena motivación de los empleados para desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.
- La existencia de diferentes tipos de actividades en el desarrollo del trabajo de un individuo.
- Definir adecuadamente su posición profesional.
- Libertad de los expertos para desarrollar sus propias tareas y utilizar diferentes métodos de trabajo.

- Oportunidades de formación para el sujeto, en puestos profesionales.
- Resolver los posibles conflictos de manera oportuna.
- Retroalimentación adecuada sobre el desempeño laboral.
- Influencia en demás compañeros dentro de la organización influyen en el desarrollo de su trabajo.

La satisfacción laboral puede tener varias consecuencias positivas, tales como:

- Mejor desempeño laboral: cuando las personas están satisfechas con su trabajo, están más motivadas para trabajar, lo que conduce a un mejor desempeño laboral.
- Reducción del ausentismo y la rotación: las personas que están satisfechas con su trabajo tienen menos probabilidades de faltar al trabajo o renunciar voluntariamente a su trabajo.
- Mayor lealtad y dedicación a la empresa: Cuando las personas están satisfechas con su trabajo, se vuelven más comprometidas y leales a la empresa.
- Ambiente laboral mejorado: la satisfacción laboral puede tener un impacto positivo en el ambiente laboral general, ya que es más probable que las personas que están satisfechas con su trabajo colaboren y cooperen de manera más efectiva.

- Mejora de la salud mental y física: la satisfacción laboral también puede tener un impacto positivo en la salud mental y física de las personas al reducir el estrés y la ansiedad asociados con el trabajo insatisfactorio.

Niveles de satisfacción

- Satisfacción General

Se refiere a la evaluación global que una persona hace de su trabajo. Este indicador está diseñado para determinar el nivel general de satisfacción laboral de los empleados en general, sin considerar puestos específicos.

- Satisfacción por facetas

Se refiere a la evaluación de aspectos específicos del puesto, como salario, oportunidades de desarrollo, ambiente de trabajo, comunicación y liderazgo. Esta medida se utiliza para identificar aspectos del trabajo que afectan la satisfacción laboral y para identificar áreas que se pueden mejorar para aumentar la satisfacción laboral de los empleados.

2.3.7. Condiciones favorables del Trabajo

Las condiciones favorables de trabajo son importantes para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. Algunas de las condiciones favorables de trabajo que pueden tener un impacto positivo en la salud incluyen:

- Ambiente de trabajo seguro: Los trabajadores deberán estar protegidos de los peligros físicos, químicos y biológicos en el lugar de trabajo. Los empleadores

deben proporcionar equipo de protección personal y capacitación en seguridad para reducir el riesgo de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo.

- Carga de trabajo adecuada: la carga de trabajo debe ser adecuada y no excesiva para que los trabajadores no estén estresados o fatigados por el exceso de trabajo. Los empleadores deben asegurarse de que los empleados tengan descansos adecuados y oportunidades para descansar.

- Jornada laboral razonable: La jornada laboral debe ser razonable y no excesiva para que los empleados dispongan de suficiente tiempo libre para cuidar de su salud y de sus relaciones personales.

- Flexibilidad laboral: los empleadores deben permitir la flexibilidad en los horarios y lugares de trabajo para ayudar a los empleados a equilibrar las responsabilidades laborales y familiares.

- Apoyo social y emocional: los empleadores deben proporcionar un ambiente de trabajo que fomente el apoyo social y emocional, por ejemplo, promoviendo una comunicación efectiva entre colegas, organizando actividades grupales y capacitando en habilidades de manejo del estrés.

- Oportunidades de desarrollo profesional: los trabajadores deben tener la oportunidad de desarrollar sus habilidades y capacidades a través de la capacitación y el aprendizaje continuos, lo que puede mejorar su sentido de logro y autoeficacia.

En resumen, las buenas condiciones de trabajo son importantes para la salud y el bienestar de los trabajadores y pueden mejorar la satisfacción laboral y la calidad de vida en general.

2.4. Definición de términos básicos

Calidad de Atención: Conjunto de acciones que ejecutan las instituciones de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde la perspectiva técnico y humano, para lograr los efectos deseados tanto por los profesionales de salud como por los pacientes, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (MINSA, 2011).

Satisfacción del usuario externo: Nivel de cumplimiento por parte de la entidad de salud, referente a las expectativas y percepciones del paciente respecto a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2011).

Usuario externo: Individuo que recurre a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de forma constante y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (MINSA, 2011). (2)

Establecimiento de Salud: Aquellos que ejercen, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación orientadas a conservar o restaurar la situación de salud de los pacientes (MINSA, 2011). (2)

Fiabilidad: Habilidad para efectuar el servicio prometido de modo fiable y cuidadosa (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los pacientes y prestarles un servicio rápido (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los profesionales y sus destrezas para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Empatía: Atención individualizada que ofrecen las entidades a sus usuarios (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Comunicación: Mantener a los usuarios informados usando un lenguaje entendible para ellos, y escucharlos (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Credibilidad: Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Equidad en salud: Ausencia de diferencias injustas en el estado de salud, en el acceso a la atención de salud y a los ambientes saludables, y en el trato que se recibe en el sistema de salud y en otros servicios sociales (OPS, 2010).

Efectividad: Grado en que la atención sanitaria consigue producir una mejora del

nivel de salud del paciente o de la población, en condiciones de aplicación reales (Negre, 2015).

Eficiencia: Grado en que se alcanza el nivel más alto de calidad posible con unos determinados recursos (Negre, 2015).

Accesibilidad: Facilidad con la que los servicios sanitarios pueden ser obtenidos de forma equitativa por la población, con relación a las dificultades organizativas, económicas, culturales, etc. (Negre, 2015). (4)

Pandemia: Enfermedad que causa una epidemia que abarca a muchas naciones o países, atacando a casi todos los pobladores.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis generales

HI: Existe relación entre la calidad de atención de salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023.

HO: No existe relación entre la calidad de atención de salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023.

Hipótesis específica

- H¹: Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

- H²: Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

- H³: Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

- H⁴: Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

- H⁵: Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.

3.1.1. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN						
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Calidad de	Según Donabedian en 1984 define calidad de la atención de salud como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores	Es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión. - Garantía. - Prevención. - Calidad del servicio Recibido. - Eliminación de fallas en el servicio - Interés por solucionar problemas del cliente. 	P1 al P5	1 (peor valoración) a 7 (mejor valoración)
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de respuesta -Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	P6 al P9	

Atención	riesgos para el paciente	servicio prestado. (Cronin y Taylor)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía 	P10 al P15
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización del servicio - Asertividad con el paciente - Capacidad de comunicación - Flexibilidad 	P16 al P18
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Calidad de equipos - Apariencia del Personal. - Limpieza y orden 	P19 al P22

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO

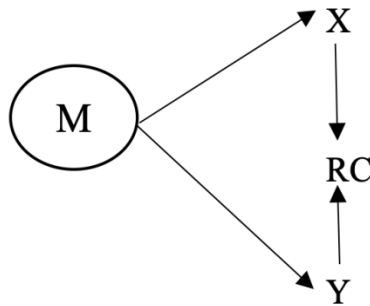
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 2: Satisfacción de usuario externo	<p>Es el nivel de acatamiento por parte de la entidad sanitaria, respecto a las expectativas y apreciaciones del paciente con las prestaciones salubres que brinda.</p>	<p>Escala de percepción de SERVQUAL (E – P)</p> <p>Es la suma de las diferencias entre las percepciones (P) y las expectativas (E),</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Garantía - Prevención - Calidad del servicio recibido. - Eliminación de fallas en el servicio - Interés por solucionar problemas del cliente. 	P1aI P06	<p>1 (Menor calificación)</p> <p>a</p> <p>7 (Mayor Calificación)</p>
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de respuesta -Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	P7 al P11	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía 	P12 al P15	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización del servicio - Asertividad con el paciente - Capacidad de comunicación - Flexibilidad 	P16 al P18	
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Calidad de equipos - Apariencia del Personal. - Limpieza y orden 	P:19 al P22	

IV.METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1.Diseño Metodológico

La metodología de la presente investigación fue elaborada bajo un enfoque cuantitativo, los resultados se llegaron a dar de manera científica y fueron susceptibles a medición estadística, tuvieron un alcance de tipo relacional, porque trata de relacionar las dos variables de estudio.

El diseño de investigación es no experimental de tipo transversal porque se recolectan datos en un solo momento observando el fenómeno tal como se da en su contexto natural y analizando la relación de las dos variables en una misma muestra.



Donde:

M: Muestra
X: Calidad de atención
Y: Satisfacción del usuario
RC: Coeficiente de la correlación

4.2. Método de Investigación

El presente estudio presenta un método deductivo porque el contexto no se atiende a las reglas y procedimientos controlados, y sostiene que las hipótesis se admiten o rechazan según sea el resultado.

4.3. Población y muestra

La población general estuvo conformada por 282 pacientes que se atendieron en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto 2023, lo cual la muestra estuvo conformada por 50 pacientes.

4.3.2 Muestra

El cálculo del tamaño muestral se realizó considerando la siguiente fórmula:

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

N = 282	Tamaño de la población en estudio.
p=0.5	Prevalencia favorable de la variable en estudio
q =0.5	Complemento de p.
z =1.65 significancia	Valor de la normalidad estándar, para el nivel de significancia.
e =0.1	Error de precisión.
n=	Tamaño de la muestra final.

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 282}{0,1^2 * (282-1) + 196^2 * 0.5 * 0.5} = 50$$

Criterios de Inclusión

- Pacientes adultos (18 – 65 años)
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que fueron atendidos en el mes de abril del año 2023.
- Paciente que recibe atención en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno infantil Manuel Barreto.

Criterios de exclusión

- Paciente que no desea participar voluntariamente.
- Paciente menores de edad.

4.4. Lugar de Estudio y periodo desarrollado

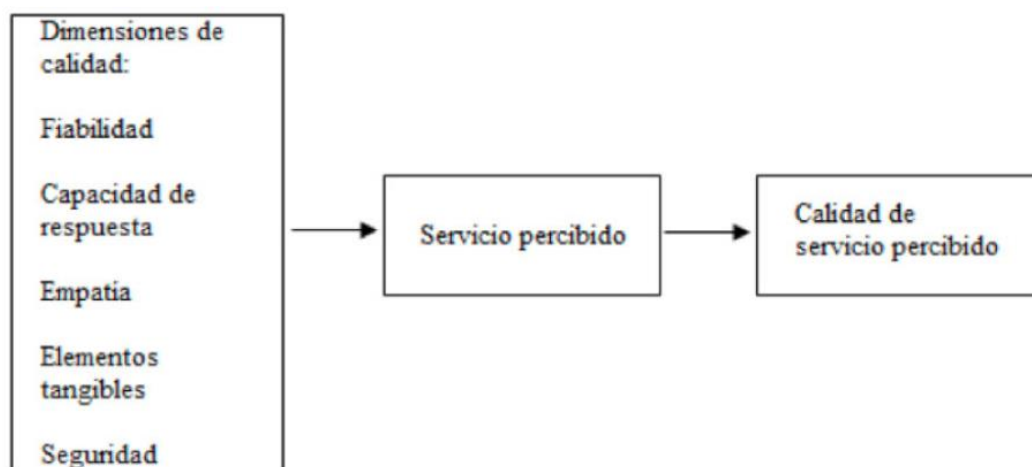
Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores - Lima Perú, en el periodo de abril 2023.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para el cuestionario de calidad de atención en salud percibida se utilizó la encuesta adaptada SERVPER se basa solo en el resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente, destacándola como la mejor alternativa para medir la calidad de servicio, el modelo SERVPERF emplea solamente 22 afirmaciones (medidos en escala Likert (1-7) distribuidas en cinco dimensiones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibida.

La puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de Percepción.

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$



Modelo SERVPERF de Calidad de Servicio. Elaborada a partir de Zeithalm et al (1993) y Cronin y Taylor (1994)

La técnica para la recolección de datos del estudio sobre la satisfacción del usuario post pandemia, la encuesta se aplicará antes y después de la atención del servicio de Diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto previamente informados sobre la finalidad del estudio y habiendo dado su consentimiento de aceptación.

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, que es para uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA) “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. El presente Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL

Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención. Este cuestionario presenta validez y alta confiabilidad, está estructurado por 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la satisfacción lo cual tiene un nivel de confianza del 95%. dicha encuesta.

Dimensiones de la satisfacción del Usuario

Fiabilidad	Preguntas del 01 al 05
Capacidad de Respuesta	Preguntas del 06 al 09
Seguridad	Preguntas del 10 al 13
Empatía	Preguntas del 14 al 18
Aspectos Tangibles	Preguntas del 19 al 22

Para el análisis de los resultados se considera a los usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Para los resultados serán usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, por dimensiones y por cada pregunta que se está dando.

Para las fichas de los instrumentos de la encuesta se utilizó el EXCEL y SPSS.20.0.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información y el análisis de los datos se procedió de la manera siguiente:

Se Creó una base de datos con la información recolectada procedente de las encuestas de ambos instrumentos y se procedió a realizar el vaciado en el programa Excel 2016, luego se exportó los datos al paquete estadístico IBM SPSS (versión 25).

Para realizar el análisis de la relación entre las dos variables se empleó la prueba de Coeficiente de Pearson, cuyos resultados se expresaron en cuadros considerando las relaciones, las probabilidades y el nivel de significancia estadística (valor de $p < 0.05$)

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

Respecto al manejo de la información se tuvo en cuenta los principios de respeto a la dignidad humana y beneficencia ante lo cual se le informó a los usuarios externos atendidos en la consulta externa que la información es estrictamente confidencial, anónima y voluntaria, por lo que no causaría daño físico, moral, ni espiritual alguno, razón por la cual no se incluyeron sus nombres en los instrumentos de recolección de la información.

En cuanto a la presentación de resultados se dejó claro el principio de veracidad ante el cual los investigadores se comprometió bajo criterios de honestidad a no alterar y/o manipular los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

En este acápite se muestra los resultados obtenidos después de la tabulación de la información obtenida a través de la recolección de datos vaciados en el paquete estadístico IBM SPSS.

TABLA 5.1.1 CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES.

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	7	14,0
Alto	43	86,0
Total	50	100,0

En la tabla 5.1.1. y gráfico 5.1.1. Se observa respecto a la variable “Calidad de atención de salud, el 86% (43) de usuarios considera que tiene un nivel alto y el 14% (7) la calificó en un nivel medio. Predominando un nivel alto de calidad de atención en salud.

TABLA 5.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES .

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medianamente insatisfecho	8	16,0
	Satisfecho	42	84,0
	Total	50	100,0

En la tabla 5.1.2. se observa respecto a la variable Satisfacción, el 84% (42) de usuarios expresa que se siente satisfecho y el 16% (8) opina que se siente medianamente satisfecho.

5.2. Resultados inferenciales

TABLA 5.2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES.

			Calidad de Atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad De Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,698
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,698	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación Estadística:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 5.2.1. se puede observar que el Coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un p-valor $<0,05=0,000$, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del investigador (H_1), y un $\rho=0.698$ que indica una relación positiva y buena. Es decir, al 95% de confianza y un máximo error del 5%, podemos afirmar que se cumple la hipótesis de estudio: Existe relación positiva entre la calidad de Atención y la satisfacción del usuario post pandemia del COVID 19 en el Servicio de Diagnostico.

TABLA 5.2.2. RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION FIABILIDAD Y LA SATISFACION DEL USUARIO.

			Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación Estadística:

En la tabla 5.2.2. se observa que el Coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un p-valor $<0,05=0,000$, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del investigador (H_1), y una $\rho=0.714$ que indica una relación positiva considerable. Es decir, al 95% de confianza y un máximo error del 5%, podemos afirmar que se cumple la hipótesis de estudio: Existe relación entre la de Atención en salud y la satisfacción de usuario en su dimensión fiabilidad del usuario post pandemia del COVID 19

en el Servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto .

TABLA 5.2.3. RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACI3N DEL USUARIO DEL USUARIO.

			Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación Estadística:

Se observa que el Coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un p-valor $<0,05=0,000$, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del investigador (H_1), y una $\rho=0.665$ que indica una relación positiva media. Es decir, al 95% de confianza y un máximo error del 5%, podemos afirmar que se cumple la hipótesis de estudio: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del usuario post pandemia del COVID 19 en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto.

TABLA 5.2.4. RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSION SEGURIDAD Y LA SATISFACION DEL USUARIO

			Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación Estadística:

En la tabla 3 se observa que el Coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un p-valor $<0,05=0,000$, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del investigador (H_i), y una $\rho=0.693$ que indica una relación positiva media. Es decir, al 95% de confianza y un máximo error del 5%, podemos afirmar que se cumple la hipótesis de estudio: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión seguridad del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023.

TABLA 5.2.5. RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION EMPATÍA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL USUARIO

			Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Empatía	Coefficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación Estadística:

En la tabla 5.1.17 se observa que el Coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un p-valor $<0,05=0,000$, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del investigador (H_i), y un rho=0.706 que indica una relación positiva media. Es decir, al 95% de confianza y un máximo error del 5%, podemos afirmar que se cumple la hipótesis de estudio: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión empatía del usuario post pandemia del COVID 19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes.

TABLA 5.2.6. RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SU DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

		Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Aspectos Tangibles	
Rho de Spearman	Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,694**	
		N	50	
	Aspectos Tangibles	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación Estadística:

En la tabla 5.1.18 se observa que el Coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un p-valor $<0,05=0,000$, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis del investigador (H_1), y un $\rho=0.694$ que indica una relación positiva media. Es decir, al 95% de confianza y un máximo error del 5%, podemos afirmar que se cumple la hipótesis de estudio: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión aspectos tangibles del usuario post pandemia del COVID 19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto.

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis y demostración de la hipótesis con los resultados.

Hipótesis general

H₀: No existe relación positiva entre la calidad de Atención y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por Imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023.

H₁: Existe relación positiva entre la calidad de Atención y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico pro Imágenes en del Centro Materno Infantil Manuel Barreto

Sig. (bilateral)	.	,000
------------------	---	------

Conclusión Estadística:

Siendo el valor de $p = 0.000$ menor a 0.05 , indica que existe relación entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión fiabilidad del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes.

Hi: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión fiabilidad del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto .

Sig. (bilateral)	.	,000
------------------	---	------

Conclusión Estadística:

Siendo el valor de $p= 0.000$ menor a 0.05, lo que nos indica que existe relación en su dimensión Fiabilidad y la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Servicio del Diagnostico por imágenes, por lo que se acepta la hipótesis especifica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis especifica 2

Ho: No existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión seguridad del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes .

Hi: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión seguridad del usuario post pandemia del Covid19 Enel Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023.

Sig. (bilateral)	.	,000
------------------	---	------

Conclusión Estadística:

El valor de $p= 0.000$ menor a 0.05 , lo que nos indica que existe relación en la dimensión Seguridad y la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Servicio del Diagnostico por imágenes, por lo que se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión capacidad de respuesta del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto.

Hi: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión capacidad de respuesta del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto .

Sig. (bilateral)	.	,000
------------------	---	------

Conclusión Estadística:

En la contratación de hipótesis el valor de $p= 0.000$ menor a 0.05 , lo que determina que existe relación entre las variables, en su dimensión Capacidad de respuesta, y se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión empatía del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes.

Hi: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión empatía del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes Materno Infantil Manuel Barreto .

Sig. (bilateral)	.000
------------------	------

Conclusión Estadística:

El valor de $p = 0.000$ menor a 0.05 , indica que existe relación entre las variables, en su dimensión Empatía por lo cual se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Ho: Existe relación entre la calidad de Atención y la satisfacción de usuario en su dimensión aspectos tangibles del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto.

Hi: Existe relación entre la calidad de Atención la satisfacción de usuario en su dimensión aspectos tangibles del usuario post pandemia del Covid19 en el Servicio de Diagnostico por imágenes.

Sig. (bilateral)

,000

Conclusión Estadística:

el valor de $p= 0.000$ menor a 0.05 , indica que existe relación entre las variables, en su dimensión Aspectos Tangibles del Servicio de Diagnostico por Imágenes, aceptándose la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Los resultados de la presente investigación se consideró los recientes estudios realizados, tanto a nivel internacional como nacional con referencia a la problemática.

Los resultados de la presente investigación siendo nuestro objetivo Determinar la relación entre calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario en salud post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023". encontramos que, respecto a la variable calidad de atención se observó que un 86% de usuarios consideran que tuvieron un nivel "alto" de calidad y un 14% lo calificó como nivel "medio", sobresaliendo así que existe una buena calidad de atención en el servicio de diagnóstico por imágenes. Este hallazgo es similar a los resultados en el estudio elaborado por Flores y Pozo (2019) lo cual obtuvieron

un de nivel “medio” ,con un 75% y en su variable satisfacción tiene una puntuación total de 98% en relación a nuestro trabajo encontramos un promedio similar a un nivel medio alto respectivamente concluyendo así que existe relación entre la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 n el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto – San Juan Miraflores.

A la comparación de los estudios observamos que, en nuestra variable satisfacción del usuario obtuvimos como resultado un 84% de satisfacción lo cual nos expresa que se encuentran “satisfecho” y un 16% se siente “medianamente satisfecho”, destacando la satisfacción del usuario en el estudio realizado. En comparación del estudio de Chuan Ibañez, J., en su tesis de Calidad de atención en pandemia COVID -19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA con respecto al resultado en su dimensión empatía obtuvo como un 76% en su dimensión empatía en relación similar a nuestro estudio obteniendo un 84% demostrando así que la atención brindada que recibieron era amable y respetuosa en cuanto a la dimensión que obtuvieron un porcentaje más bajo en ambos estudios fue de 58% y 68% respectivamente fue en la Capacidad de respuesta de la calidad de atención; por lo que sé concluyó que los usuarios sentían altos niveles de satisfacción sobre la calidad de atención en pandemia covid19, demostrando que si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario .

Esta evaluación correlacional identificó que existe una relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del paciente, teniendo una correlación positiva de

($r=0,698$) y dando como resultado un p-valor ($p=0,05$) lo cual nos indican una correlación buena entre ambas variables en el estudio realizado; presentando una similitud con el estudio de Oré (2021), aplicando a 80 pacientes , lo cual muestran correlaciones positivas muy fuertes para ambas variables, teniendo un p-valor ($p<0.05$) nivel de significancia de 0,000 en sus 5 dimensiones se observó que aceptaron la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula lo que determina que existe una fuerte relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

En general los resultados de estos estudios son de suma importancia porque nos permite conocer la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario ya que nos ayudará a conocer nuestros deficiencias y falencias en nuestro servicio y mediante a eso optimizaremos nuestros puntos débiles mediante estrategias que nos ayuden a brindar un nivel óptimo de calidad .

Los hallazgos de estos estudios pueden ser útiles para impulsar el desarrollo de nuevos sistemas de gestión de la calidad en salud mediante políticas públicas que ayuden la salud de la comunidad.

VII. CONCLUSIONES

- a. Se concluye que existe relación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario, entre ambas variables calidad de atención y satisfacción del usuario.
- b. Se determinó que existe nivel “alto” de calidad de atención en salud post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes.
- c. Se evidenció un mayor grado de “satisfacción” del usuario post pandemia del Covid19.
- d. Se demostró que en la dimensión Fiabilidad existe una relación “Buena” entre sus dos variables calidad de atención y satisfacción del usuario Post Pandemia del Covid19.
- e. Se evidenció que en su dimensión Seguridad existe una relación “media” entre sus variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Post Pandemia del Covid19.
- f. Se determinó que en su Dimensión Capacidad de Respuesta existe relación “media” entre sus dos variables Calidad de Atención y Satisfacción del usuario Post Pandemia del COVID 19.
- g. Se demostró que en su dimensión Empatía existe relación “media” entre sus dos variables Calidad de Atención y Satisfacción del usuario Post Pandemia del COVID 19.
- h. Se concluyó que en su dimensión aspectos Tangibles existe relación “media” entre sus dos variables Calidad de Atención y Satisfacción del usuario Post Pandemia del COVID 19.

VIII. RECOMENDACIONES

- a. Este estudio servirá como apoyo para futuras investigaciones donde requiera conocer la calidad de la atención y la Satisfacción que reciben los usuarios y si cumple con sus expectativas en sus atenciones.
- b. Mejorar algunas deficiencias en la infraestructura en el servicio de Diagnostico por Imágenes, de tal manera que gestionando los recursos necesarios se mejorará la calidad de atención y aumentará la satisfacción de los usuarios del servicio de diagnóstico por Imágenes del CMI Manuel Barreto.
- c. Gerenciar equipos de ultima generación para el servicio, asimismo capacitar al personal de salud para la utilización debida para el bienestar del usuario y de nuestra comunidad.
- d. Se recomienda la promoción de cursos de capacitación, liderazgo, que ayuden a mejorar las relaciones humanas, trabajo en equipo con el fin de lograr un buen desempeño laboral dentro de un ambiente empático y amigable.
- e. La calidad de la atención está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente. En este sentido, se anima a los usuarios a presentar sus sugerencias o algunas dudas que tuvieran, ya que esto nos ayudará a mejorar continuamente los servicios ofrecidos.
- f. Fomentar la colaboración y apoyo mutuo entre los pacientes y los profesionales de Salud para una buena atención de calidad.

XIV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.- Organización Panamericana de la Salud. Coronavirus disease Covid-19 [internet]. Washington DC: Organización Mundial de la Salud;2020. (Citado el 17 de febrero del 2020) Disponible en:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15696:coronavirus-disease-covid-19&Itemid=4206&lang=es

2.- Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud; 2017 Vol. 95(5): 313-388.

2.- Organización Mundial de la Salud. (Octubre de 2006). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. 45. Ginebra. Recuperado el Noviembre de 2015,

de http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf.

3.- Bladimir Becerra-Canales. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID.

4.- Perú, Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado el 19 de febrero de 2014]. Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.

5.- Rev méd panacea 2020 Set-Dic;9(3): 165-170 DOI:

<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>

6.- La Controlaría General de la Republica. Operativo de Control “Por una Salud de Calidad” .Gerencia de Control de Servicios Públicos Básicos y Sectores Vulnerables a Desastres Subgerencia de Control del Sector Salud . Lima - Perú julio 2018.

- 7.- Bin Traiki TA, AlShammari SA, AlAli MN, Aljomah NA, Alhassan NS, Alkhayal KA, Al-Obeed OA, Zubaidi AM. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Ann Med Surg (Lond)*. 2020 Oct;58:14-19. doi: 10.1016/j.amsu.2020.08.020. Epub 2020 Aug 21. PMID: 32864124; PMCID: PMC7442049.
- 8.- Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, et al. Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa Health Care Facilities. *Patient Prefer Adherence*. 2020;14:1923.
- 9.- Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería [Internet]*. 2022 [citado 8 Sep 2023]; 37 (4) Disponible en: <https://reverenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- 10.- Rovere Herrera, V., & Rebolledo, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904*, 5(2), 48–61. Recuperado a partir de <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>.
- 11.- Juan Fariño C., Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, *Revista Espacios ISSN 0798 1015*, Vol.39(Nº32) Año 2018 pag 22.
- 12.- Pérez J., Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero, Vol24, Nº3(2020), *Medicent Electrón*. 2020 Ju-sep.;24(3).
- 13.- Febres Ramos, R., Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19; *Rev. científ. cienc. med* ; 25(1): 21-27, sept. 2022.

14.- Pacheco Y., Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia Covid-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro-2020; **URI:** <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/303>

15.- Chuan, J., (2021). Calidad de atención en pandemia COVID -19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA en Hospital Regional Lambayeque 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63490>.

16.- Carbajal D.; Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56694>

17.- Oré G. (2021); La calidad de atención y satisfacción del usuario durante COVID-19 en un centro de salud, Lima 2022, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97358>.

18.- Flores S.: “Calidad de atención y Satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019”, **URI:** <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5897>

19.- Arlet A., Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio, *Innovaciones de Negocios* 15(30): 259-278 , 2018 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191).

20.- MA. Moliner T., La calidad percibida del servicio de un centro de planificación familiar: un enfoque de marketing. Vol 17 N°16, Universitat Jaume I. Castellón. El Servier .

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO POST PANDEMIA DEL COVID19 EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO- SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA 2023”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario en salud post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores - Lima 2023”.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H: Existe relación entre la calidad de atención de salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023</p> <p>H°: No Existe relación entre la calidad de atención de salud con la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto - San Juan de Miraflores – Lima 2023</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de Atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No Experimental de corte transversal Relacional</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P1.-¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1.- Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>1.-Existe relación entre la calidad de atención en salud</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Técnicas e</p>	

<p>dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?</p>	<p>dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>instrumentos de recolección de datos:</p>
<p>P2.- ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?</p>	<p>2.- Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>2.-Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Instrumento: Encuesta SERVPERF (Service Performance)</p> <p>Variable 2:</p> <p>Instrumento. Encuesta SERVQUAL MODIFICADA Satisfacción del usuario Externo.</p>
<p>P3.- ¿ De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?</p>	<p>3.- Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>3.-Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	
<p>P4.- ¿ De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?</p>	<p>4.- Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>4.-Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto</p>	

<p>P5.- ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en salud en su dimensión aspecto tangibles y la satisfacción del usuario post pandemia Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto?</p>	<p>5.- Establecer la relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	<p>5.-Existe relación entre la calidad de atención en salud en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario post pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imágenes del CMI Manuel Barreto.</p>	
--	---	---	--

N°	ÍTEMS							
DIMENSIÓN FIABILIDAD		1	2	3	4	5	6	7
1	Preparación del personal de salud para atender a los problemas de salud de los pacientes (conocimientos, habilidades y experiencia)							
2	Confianza transmitida por el personal de salud							
3	Realización del servicio correctamente a la primera por parte del personal de salud.							
4	Preparación del personal de salud							
5	Preparación del personal administrativo (caja/admisión)							
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5	6	7
6	Tiempo transcurrido para realizarse algún procedimiento							
7	Disposición del personal de salud para prestar el servicio de inmediato							
8	Coordinación entre niveles asistenciales sus, referencias.							
9	Facilidad de trámites y papeles							
DIMENSIÓN SEGURIDAD		1	2	3	4	5	6	7
10	Claridad con que el personal de salud informa al paciente							
11	Seguimiento individualizado por el personal de salud de cada paciente							
12	Tiempo transcurrido para dar una cita							
13	Tiempo transcurrido para realizar exámenes complementarios							
14	Tiempo dedicado por el personal de salud							
15	Facilidad de acceso al servicio (horarios, cercanía del establecimiento)							
DIMENSIÓN EMPATIA		1	2	3	4	5	6	7
16	Amabilidad del personal de salud							
17	Amabilidad del personal administrativo (caja/admisión)							
18	Interés demostrado por el personal de salud para solucionar el problema de salud de los pacientes							
19	DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6	7
20	Apariencia del equipo medico							
21	Aspectos de las instalaciones (afiches, señalizaciones)							
22	Aspecto físico del personal de salud (indumentaria)							

ESCALA DE EVALUACION DE CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

Instrucciones:

Estimado usuario:

Este instrumento es totalmente anónimo, no evalúa si las respuestas son correctas o incorrectas solo se requiere saber su opinión con la mayor transparencia y veracidad, por lo que se le solicita responder todos los enunciados propuestos.

Agradecemos colocar un aspa (X) en el recuadro que usted considere adecuado, Siendo:

1	7
peor valoración	mejor valoración

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario, estamos interesadas en conocer su opinión, sobre la satisfacción del usuario que recibió en consulta externa del establecimiento CMI Manuel Barreto, sus respuestas son totalmente confidenciales. Muchas gracias por su participación.

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Diagnóstico por imágenes. Utilice una escala del 1 al 7 como 1 como la menor calificación y 7 como mayor calificación.

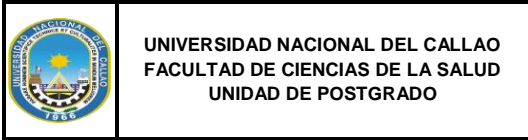
N°	E	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
2	E	Que la atención por el personal de salud se realice según el horario publicado en el EESS.							
3	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
4	E	Que el área de diagnóstico cuente con los exámenes requeridos.							
5	E	Que el área de diagnóstico cuente con los insumos necesarios.							
6	E	Que la atención en el área de diagnóstico por imágenes sea rápida							
7	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el área de diagnóstico por imágenes sea corto							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en otras áreas (caja, consultorio, admisión) sea corto							
9	E	Que durante su atención en el área de diagnóstico se respete su privacidad.							
10	E	Que el personal de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Que el profesional de salud que le atenderá le realice un examen Completo y minucioso.							
12	E	Que el profesional de salud que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el profesional de salud que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el profesional de salud que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de salud del área de diagnóstico por imágenes le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de administrativo le trato con amabilidad, respeto y paciencia.							

17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el personal de salud sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y las demás áreas se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para la comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refiere a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Diagnóstico por imágenes. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como 1 de menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	P	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas ¿							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿Qué el área de diagnóstico por imágenes cuente con los insumos requeridos?							
6	P	¿La atención en el área de diagnóstico por imágenes fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de consultorio, admisión, caja fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de diagnóstico fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el área de diagnóstico se respetó su privacidad?							
11	P	¿El profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas ¿							
13	P	¿El profesional que le atendió, le inspiró confianza?							
14	P	¿El profesional le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal en el área de diagnóstico le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de administrativo le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió al profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flecas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento conto con los baños limpios para los pacientes'?							
22	P	¿EL consultorio que fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



Lima, 20 de abril de 2023

Solicito: PARTICIPACIÓN COMO JUEZ EXPERTO

Presente. -

ARANDA SEDANO, MELCY KARINA con código N°2281335651 y GIL SAAVEDRA MARILU CECILIA, con código N°2281335954 estudiantes de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional del Callao.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, conocedores de su valiosa experiencia profesional y teniendo que realizar el proceso de validación mediante el juicio de expertos del (los) instrumento (s) de la investigación titulada: “ Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por Imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores – Lima 2023.”, le solicitamos encarecidamente pueda participar en calidad de experto, para lo cual adjuntamos: Matriz de consistencia, Operacionalización de variables, Instrumentos de recolección de datos y Formato de evaluación de los instrumentos. Quedamos de usted, muy agradecidos,

Aranda Sedano, Melcy Karina

Gil Saavedra Marilú Cecilia

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 18 de MARZO

Mg./Dr.(a)

Mg. MERY CCANCHI VENTURA

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Salud Familiar y Comunitaria de la Universidad Nacional del Callao, es requisito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de la Tesis es "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por imagenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores - Lima 2023"y siendo imprescindible contar con la aprobación de jueces expertos para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en los temas relacionadas a la línea de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Ficha de Validación por Jueces Expertos
- Instrumento

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Apellidos y nombre: MERY C. ARANDA SEDAW
D.N.I 4123466



Firma

Apellidos y nombre: MANLIO GIL SARAVIENA
D.N.I 09591775

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS

Estimad(a): Mg. Mary CCANCHI Venturas

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores – Lima 2023"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		/
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

NINGUNA

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Mery Ccanchi Ventura	Firma:
Fecha:	03-04-023	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 18 de Marzo

Mg./Dr.(a)

Hc Luis Alberto Acuña Picon

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Salud Familiar y Comunitaria de la Universidad Nacional del Callao, es requisito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.


El título de la Tesis es "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores – Lima 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de jueces expertos para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en los temas relacionadas a la línea de investigación.


El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Ficha de Validación por Jueces Expertos
- Instrumento

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Firma
Apellidos y nombre: Heluy K. Arando S.
D.N.I 41233466


Firma
Apellidos y nombre: Gil Saavedra Harilú
D.N.I 09591575

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS

Estimado(a): Luis Alberto Auna Pilon

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnostico por Imagenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores - Lima 2023"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		/
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.


CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		/
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.			
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Luis Alberto Acuña Picoñ	 Fianza Luis Alberto Acuña Picoñ MEDICO FAMILIAR Y COMUNITARIO CMP 36070 - RNE 0380311
Fecha:	10/04/23	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 18 de MARZO

Mg./Dr.(a)

Mg. EDY NAUL MOHANA VIVANCO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Salud Familiar y Comunitaria de la Universidad Nacional del Callao, es requisito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de la Tesis es "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores - Lima 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de jueces expertos para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en los temas relacionadas a la línea de investigación.


El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Ficha de Validación por Jueces Expertos
- Instrumento

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Firma
Apellidos y nombre: EDY NAUL MOHANA VIVANCO
D.N.I 41233466


Firma
Apellidos y nombre: Gil SANCHEZ H.
D.N.I 09591573

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS

Estimad(a): MG EDDY RAUL MOHNA VIVANCO

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores – Lima 2023"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

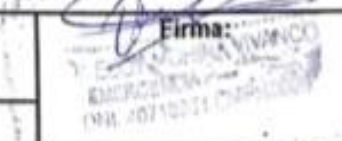
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		/
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	EDDY RAUL KOCHINA UIVANCO	 <p>Firma: EDDY RAUL KOCHINA UIVANCO INSTRUMENTISTA 1981 40710021 00000000</p>
Fecha:	18/01/23	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 1^o de Mayo

Mg./Dr.(a)

M.C. Jesús Gueroa Castillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Salud Familiar y Comunitaria de la Universidad Nacional del Callao, es requisito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.


El título de la Tesis es "Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario post Pandemia del Covid19 en el servicio de Diagnóstico por imágenes del Centro Materno Infantil Manuel Barreto- San Juan de Miraflores - Lima 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de jueces expertos para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en los temas relacionadas a la línea de investigación.


El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Ficha de Validación por Jueces Expertos
- Instrumento

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Firma
Apellidos y nombre: Heby E. Arando Sedano
D.N.I 41233466


Firma
Apellidos y nombre: Gil Saredo Monlu
D.N.I 00591575

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		/
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

1) Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

2) SUGERENCIAS:

3) Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	M ^c . JESUS GUEROIA CASTILLO	Firma:
Fecha:	10/04/23	


MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA
 CMH DANIEL ALCIDES GARRÓN

M.C. Jesús Gueroia Castillo
 MEDICINA FAMILIAR
 CMP 20943 RNE 13604

Anexo 2. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	115,42	271,065	,850	,973
VAR00002	115,70	267,643	,772	,974
VAR00003	115,58	271,473	,850	,973
VAR00004	115,80	263,714	,844	,973
VAR00005	115,84	261,321	,952	,972
VAR00006	115,76	261,492	,882	,973
VAR00007	115,66	265,209	,878	,973
VAR00008	115,62	267,016	,850	,973
VAR00009	115,60	267,796	,924	,973
VAR00010	116,10	275,847	,663	,975
VAR00011	115,90	264,378	,877	,973
VAR00012	115,72	265,022	,858	,973
VAR00013	115,56	268,088	,868	,973
VAR00014	115,66	269,127	,669	,975
VAR00015	115,48	271,683	,782	,974
VAR00016	115,28	275,185	,749	,974
VAR00017	115,48	268,826	,821	,973
VAR00018	115,28	277,512	,784	,974
VAR00019	115,74	286,849	,536	,976
VAR00020	115,86	284,858	,695	,975
VAR00021	115,36	276,153	,727	,974

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	118,08	162,851	,515	,972
ITEM2	118,26	164,360	,509	,971
ITEM3	118,06	158,507	,613	,971
ITEM4	117,98	158,387	,706	,970
ITEM5	117,94	160,751	,772	,970
ITEM6	117,82	157,906	,879	,969
ITEM7	118,30	157,684	,715	,970
ITEM8	118,18	145,212	,933	,968
ITEM9	118,00	153,633	,910	,968
ITEM10	118,06	150,547	,945	,968
ITEM11	118,18	147,457	,892	,968
ITEM12	118,50	148,908	,834	,969
ITEM13	118,18	160,763	,542	,971
ITEM14	117,76	157,329	,779	,969
ITEM15	117,68	158,589	,847	,969
ITEM16	117,80	156,041	,835	,969
ITEM17	117,50	154,133	,754	,970
ITEM18	117,40	155,102	,809	,969
ITEM19	117,94	153,160	,882	,968
ITEM20	117,88	158,393	,861	,969
ITEM21	117,92	159,136	,707	,970
ITEM22	117,76	159,900	,843	,969

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	123,68	355,896	,895	,984
PREGUNTA2	123,88	356,353	,884	,984
PREGUNTA3	123,82	354,110	,964	,984
PREGUNTA4	123,62	364,608	,703	,986
PREGUNTA5	123,76	360,717	,800	,985
PREGUNTA6	123,40	368,939	,878	,985
PREGUNTA7	123,50	372,663	,776	,985
PREGUNTA8	123,70	357,888	,917	,984
PREGUNTA9	123,76	358,758	,820	,985
PREGUNTA10	123,62	358,893	,920	,984
PREGUNTA11	123,54	358,253	,886	,984
PREGUNTA12	123,78	356,012	,959	,984
PREGUNTA13	123,60	362,612	,906	,984
PREGUNTA14	123,64	362,725	,904	,984
PREGUNTA15	123,52	362,867	,860	,985
PREGUNTA16	123,70	360,459	,922	,984
PREGUNTA17	123,66	363,127	,864	,985
PREGUNTA18	123,76	364,717	,788	,985
PREGUNTA19	124,04	372,080	,785	,985
PREGUNTA20	123,86	354,776	,956	,984
PREGUNTA21	123,66	364,882	,765	,985
PREGUNTA22	123,68	363,773	,899	,984

Anexo 3. Matriz de datos

Sujeto	CALIDAD DE ATENCION EN SALUD																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	5	6	6	
2	5	4	6	4	5	4	5	6	5	3	4	5	6	4	7	7	5	6	6	5	7	
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	
6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
7	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	
8	6	6	5	4	4	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	6	6	5	5	5	
9	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
11	6	7	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	2	6	6	3	6	6	5	5	
12	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	4	3	5	4	5	7	7	6	6	6	6	
13	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	
14	6	5	5	4	5	6	6	6	6	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
15	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	
16	7	6	6	6	6	7	5	6	6	7	5	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	
17	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	
18	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	
20	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7

27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
41	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	6	5	6	5	3	4	5	6	4	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7
42	5	4	6	4	5	4	5	4	5	4	5	6	5	6	5	3	4	5	4	7	7	5	6	7	7	7	6	5	5	7	7
43	5	4	6	4	5	4	5	4	5	4	5	6	5	6	5	3	4	5	4	7	7	5	6	7	7	7	6	5	5	7	7
44	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	7	6	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5
49	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Sujeto	SATISFACCIÓN DEL USUARIO – EXPECTATIVAS																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	5	6	4	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6
4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5
7	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6
8	5	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
9	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
11	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
12	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7
13	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4
14	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	6	3	6	5	4	5	6	5	5	5
15	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	6	5	6
16	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6
17	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6
18	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6
19	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6
20	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6
21	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6
27	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6

Sujeto	SATISFACCIÓN DEL USUARIO: PERCEPCIÓN																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	5	6	6
2	7	4	5	6	4	5	6	5	6	5	7	5	6	5	7	5	6	5	6	5	7	6
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6
7	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
8	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	6	5	4	5
9	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
10	7	7	6	2	7	7	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7
11	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	4	6
12	7	7	7	7	6	7	7	6	3	6	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	5	5
13	6	6	5	6	5	7	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	5	6	6	5	6	6	5	4	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6
15	7	6	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
22	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
25	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
41	7	4	5	6	4	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	5	7	6	5	6	5	7	5
42	7	4	5	6	4	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	5	7	6	5	6	5	7	5
43	7	4	5	6	4	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	6	6	5	6	6	5	7	6
44	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5

Elección de Prueba estadística de prueba: Rho de Spearman

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad De Atención	,515	50	,000	,412	50	,000
Satisfacción del usuario	,507	50	,000	,441	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Si p-valor ≤ 0.05 , no es normal (No paramétrico)

Si p-valor > 0.05 , es normal (Paramétrico)

Se observa que p-valor en ambas variables es <0.05 , comprobándose que no es normal, es no paramétrico, por lo que se toma la decisión de utilizar una prueba no paramétrica: Rho de Spearman.

TABLA 1.1.1. DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I.

MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	20	40,0
Alto	30	60,0
Total	50	100,0

En la tabla 1.1.1. se aprecia que el 60% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la dimensión fiabilidad es percibida en un nivel alto y el 40% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 1.1.2.DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Válido Medio	21	42,0
Alto	29	58,0
Total	50	100,0

En la tabla 1.1.2. se aprecia que el 58% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la calidad de atención en

salud en su dimensión capacidad de respuesta es percibida en un nivel alto y el 42% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 1.1.3.DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M.

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medio	21	42,0
	Alto	29	58,0
	Total	50	100,0

En la tabla 1.1.3. se aprecia que el 58% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que en su dimensión seguridad es percibida en un nivel alto y el 42% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 1.1.4.DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	8	16,0
Alto	42	84,0
Total	50	100,0

En la tabla 1.1.4. y gráfico 5.1.5. se aprecia que el 84% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la dimensión empatía es percibida en un nivel alto y el 16% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 1.1.5.DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M.

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	16	32,0
Alto	34	68,0

Total	50	100,0
-------	----	-------

En la tabla 1.1.5. se aprecia que el 68% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes C.M.I. Manuel Barreto consideran que en su dimensión aspectos tangibles son percibidos en un nivel alto y el 32% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 1.1.6.SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSION FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

Expectativa de Fiabilidad	Percepción de Fiabilidad			
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente insatisfecho	14	28,0	7	14,0
Satisfecho	36	72,0	43	86,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 1.1.6. se observa en cuanto a las expectativas el 72% esperaba estar satisfecho con su dimensión fiabilidad y el 28% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 86% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho con su dimensión fiabilidad y el 14% medianamente satisfecho.

TABLA 1.1.7. SATISFACI3N DEL USUARIO EN SU DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa		Percepci3n	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente satisfecho	13	26,0	9	18,0
Satisfecho	37	74,0	41	82,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla1.1.7. se observa en cuanto a las expectativas el 74% esperaba estar satisfecho con su dimensi3n capacidad de respuesta y el 26% medianamente satisfecho. Respecto a la percepci3n, el 82% luego de recibida la atenci3n se encontraba satisfecho y el 18% medianamente satisfecho con su dimensi3n capacidad de respuesta.

**TABLA 1.1.8. SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSION SEGURIDAD
EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL
BARRETO – S.J.M. 2023**

	Expectativa de Seguridad		Percepción de Seguridad	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente satisfecho	10	20,0	12	24,0
Satisfecho	40	80,0	38	76,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 1.1.8. se observa en cuanto a las expectativas el 72% esperaba estar satisfecho con su dimensión seguridad y el 28% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 86% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 14% medianamente satisfecho con su dimensión seguridad.

**TABLA 1.1.9. SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSION EMPATÍA EN
EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL
BARRETO – S.J.M. 2023**

	Expectativa de Empatía		Percepción de Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente insatisfecho	9	18,0	19	38,0
Satisfecho	41	82,0	31	62,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 1.1.9. se observa en cuanto a las expectativas el 82% esperaba estar satisfecho con su dimensión empatía y el 18% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 62% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 38% medianamente satisfecho con su dimensión empatía.

TABLA 2.1.1.SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Expectativa de Aspectos Tangibles		Percepción	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medianamente insatisfecho	8	16,0	21	42,0
	Satisfecho	42	84,0	29	58,0
	Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 2.1.1. se observa en cuanto a las expectativas el 84% esperaba estar satisfecho en su dimensión aspectos intangibles y el 16% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 58% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 42% medianamente satisfecho con su dimensión aspectos tangibles.

TABLA 2.1.2.DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	20	40,0
Alto	30	60,0
Total	50	100,0

En la tabla 2.1.2. se aprecia que el 60% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la dimensión fiabilidad es percibida en un nivel alto y el 40% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 2.1.3.DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medio	21	42,0
	Alto	29	58,0
	Total	50	100,0

En la tabla 2.1.3. se aprecia que el 58% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la calidad de atención en

salud en su dimensión capacidad de respuesta es percibida en un nivel alto y el 42% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 2.1.4. DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medio	21	42,0
	Alto	29	58,0
	Total	50	100,0

En la tabla 2.1.4. se aprecia que el 58% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que en su dimensión seguridad es percibida en un nivel alto y el 42% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 2.1.5. DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	8	16,0
Alto	42	84,0
Total	50	100,0

En la tabla 2.1.5. se aprecia que el 84% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la dimensión empatía es percibida en un nivel alto y el 16% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 2.1.6. DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

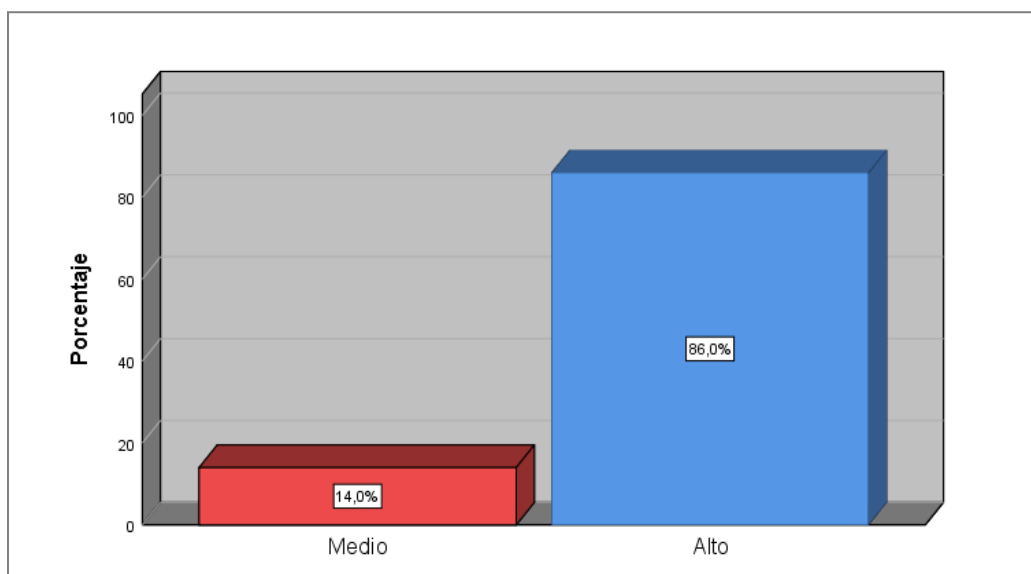
	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	16	32,0
Alto	34	68,0
Total	50	100,0

En la tabla 2.1.6. se aprecia que el 68% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes C.M.I. Manuel Barreto consideran que en su dimensión aspectos tangibles son percibidos en un nivel alto y el 32% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 3.1.1.CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	7	14,0
Alto	43	86,0
Total	50	100,0

GRÁFICO 3.1.1.CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

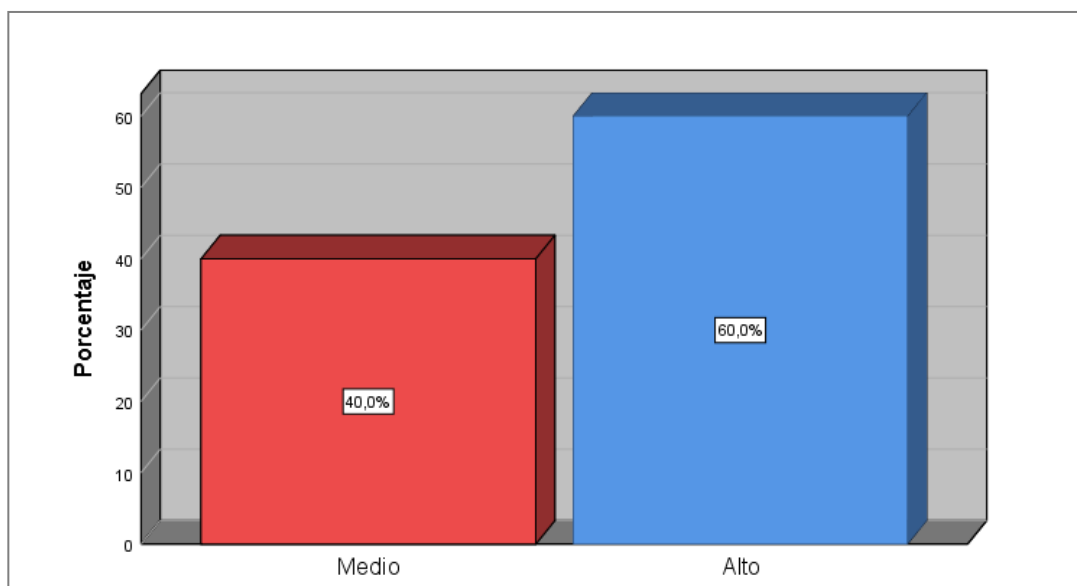


En la tabla 3.1.1. y gráfico 5.1.1. se observa respecto a la variable Calidad de Atención, el 86% de usuarios considera que tiene un nivel alto y el 14% la calificó en un nivel medio. Predominando la percepción del nivel alto de calidad.

TABLA 3.1.2.DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	20	40,0
Alto	30	60,0
Total	50	100,0

GRÁFICO 3.1.2.DIMENSIÓN FIABILIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

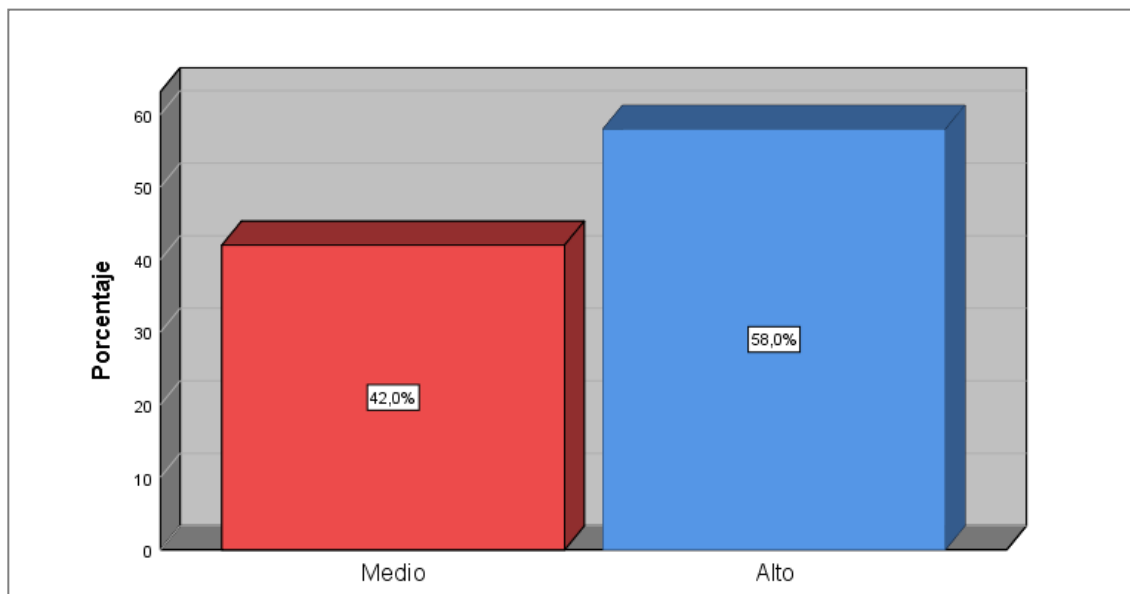


En la tabla 3.1.2. y gráfico 3.1.2. se aprecia que el 60% de usuarios en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la fiabilidad es percibida en un nivel alto y el 40% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 3.1.3.DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCION EN ELSERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medio	21	42,0
	Alto	29	58,0
	Total	50	100,0

GRÁFICO 3.1.3DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

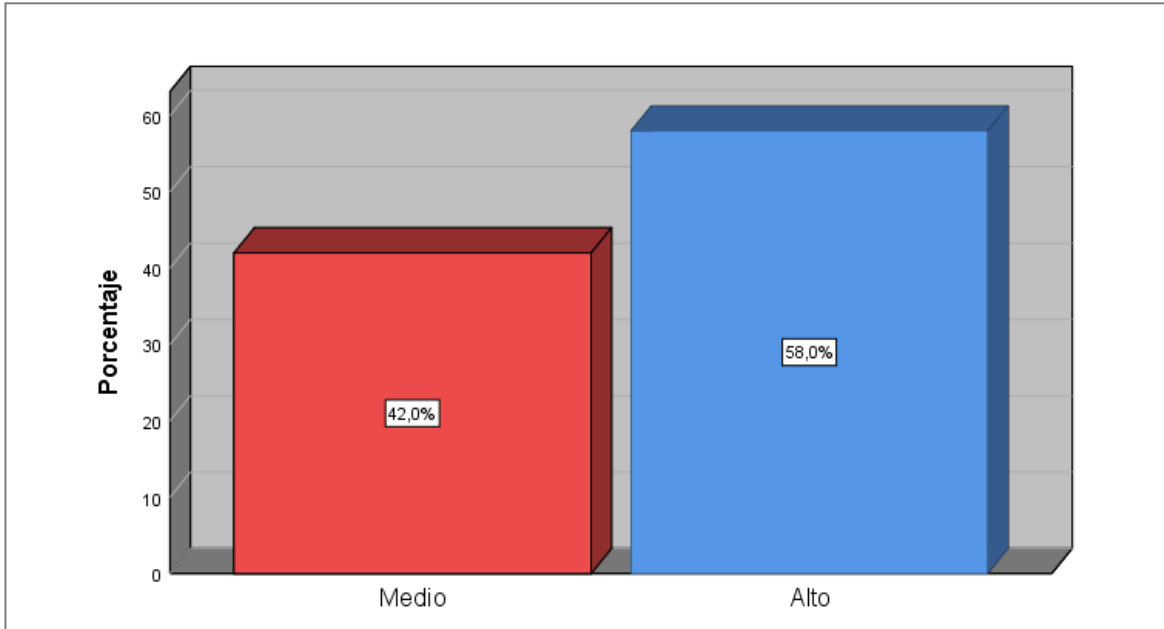


En la tabla 3.1.3. y gráfico 3.1.3. se aprecia que el 58% de usuarios en el servicio de Diagnóstico por Imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la calidad de respuesta es percibida en un nivel alto y el 42% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 3.1.4.DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medio	21	42,0
	Alto	29	58,0
	Total	50	100,0

GRÁFICO 3.1.4.DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA CALIDAD DE ATENCION EN SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

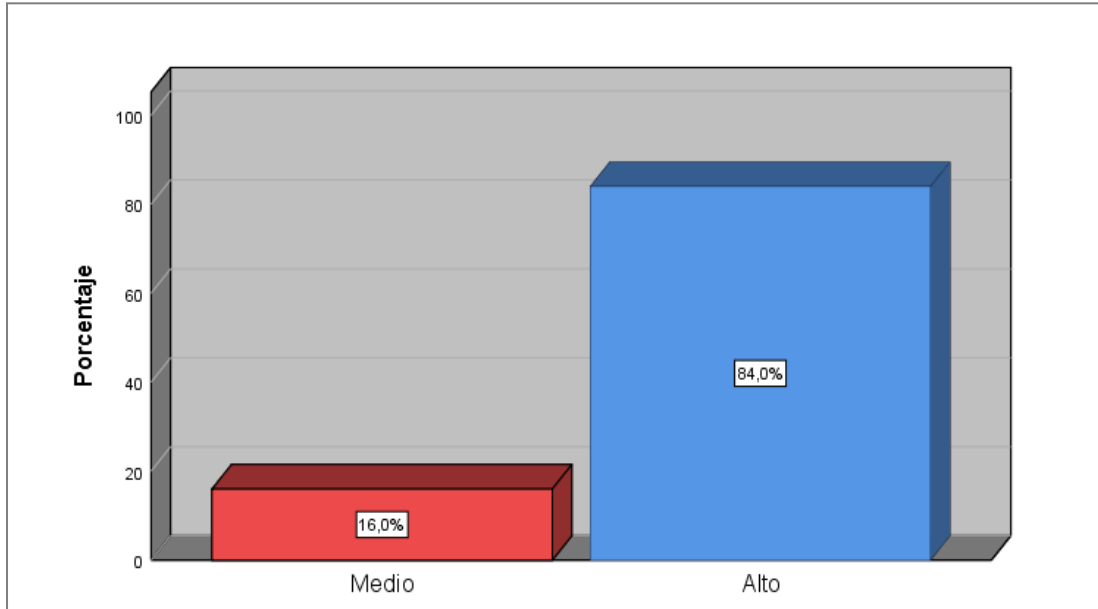


En la tabla 3.1.4. y gráfico 3.1.4. se aprecia que el 58% de usuarios en el servicio de diagnóstico por imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la seguridad es percibida en un nivel alto y el 42% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 3.1.5.DIMENSIÓN EMPATÍA EN LA CALIDAD DE ATENCION EN SERVICIO DEL DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	8	16,0
Alto	42	84,0
Total	50	100,0

GRÁFICO 3.1.5.DIMENSIÓN EMPATÍA EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

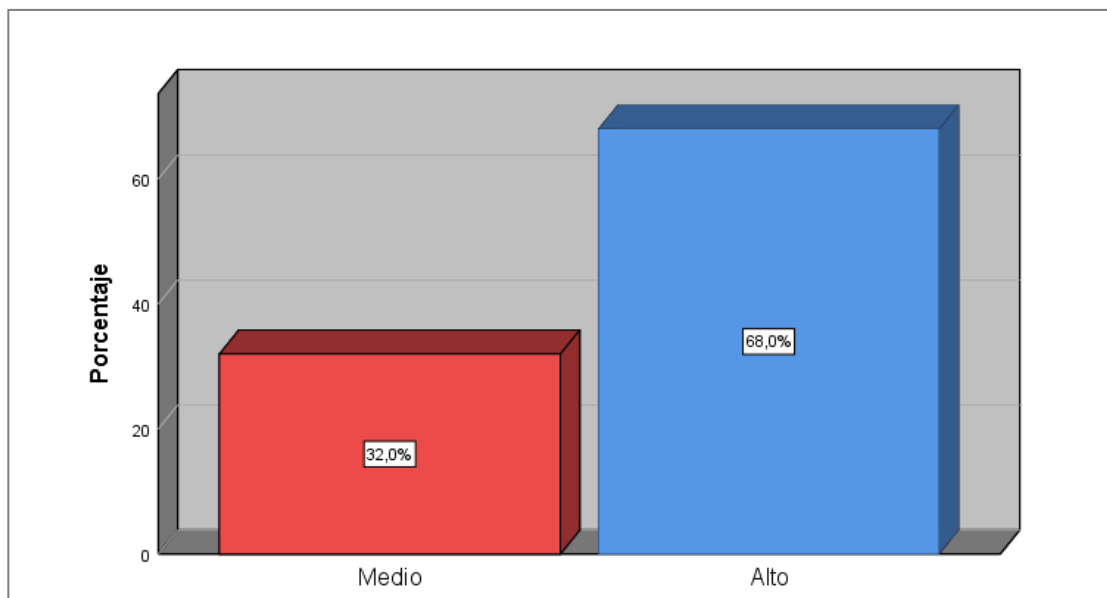


En la tabla 3.1.5. y gráfico 3.1.5. se aprecia que el 84% de usuarios en el servicio de Diagnostico por Imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que la empatía es percibida en un nivel alto y el 16% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 3.1.6. DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Frecuencia	Porcentaje %
Medio	16	32,0
Alto	34	68,0
Total	50	100,0

GRÁFICO 3.1.6. DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023



En la tabla 3.1.6. y gráfico 3.1.6. se aprecia que el 68% de usuarios en el servicio de Diagnostico por Imágenes del C.M.I. Manuel Barreto consideran que los aspectos tangibles son percibidos en un nivel alto y el 32% opina que tiene un nivel medio.

TABLA 4.1.1.SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

Expectativa de Fiabilidad	Percepción de Fiabilidad			
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente insatisfecho	14	28,0	7	14,0
Satisfecho	36	72,0	43	86,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 4.1.1. se observa en cuanto a las expectativas el 72% esperaba estar satisfecho con su dimensión fiabilidad y el 28% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 86% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho con su dimensión fiabilidad y el 14% medianamente satisfecho.

TABLA 4.1.2. SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente satisfecho	13	26,0	9	18,0
Satisfecho	37	74,0	41	82,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 4.1.2. se observa en cuanto a las expectativas el 74% esperaba estar satisfecho con su dimensión capacidad de respuesta y el 26% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 82% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 18% medianamente satisfecho con su dimensión capacidad de respuesta.

TABLA 4.1.3. SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa de Seguridad		Percepción de Seguridad	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente satisfecho	10	20,0	12	24,0
Satisfecho	40	80,0	38	76,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 4.1.3. se observa en cuanto a las expectativas el 72% esperaba estar satisfecho con su dimensión seguridad y el 28% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 86% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 14% medianamente satisfecho con su dimensión seguridad.

TABLA 4.1.4. SATISFACIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa de Empatía		Percepción de Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente insatisfecho	9	18,0	19	38,0
Satisfecho	41	82,0	31	62,0
Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 4.1.4. se observa en cuanto a las expectativas el 82% esperaba estar satisfecho con su dimensión empatía y el 18% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 62% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 38% medianamente satisfecho con su dimensión empatía.

TABLA 4.1.5.SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

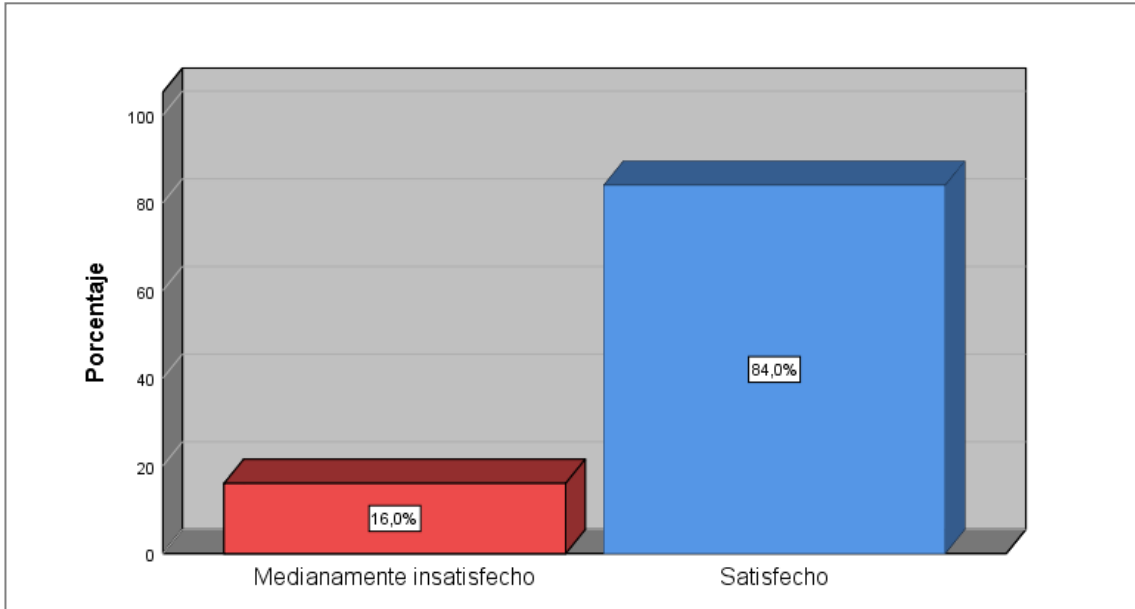
		Expectativa de Aspectos Tangibles		Percepción	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medianamente insatisfecho	8	16,0	21	42,0
	Satisfecho	42	84,0	29	58,0
	Total	50	100,0	50	100,0

En la tabla 4.1.5. se observa en cuanto a las expectativas el 84% esperaba estar satisfecho en su dimensión aspectos intangibles y el 16% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 58% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 42% medianamente satisfecho con su dimensión aspectos tangibles.

TABLA 5.1.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medianamente insatisfecho	8	16,0
	Satisfecho	42	84,0
	Total	50	100,0

GRÁFICO 5.1.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

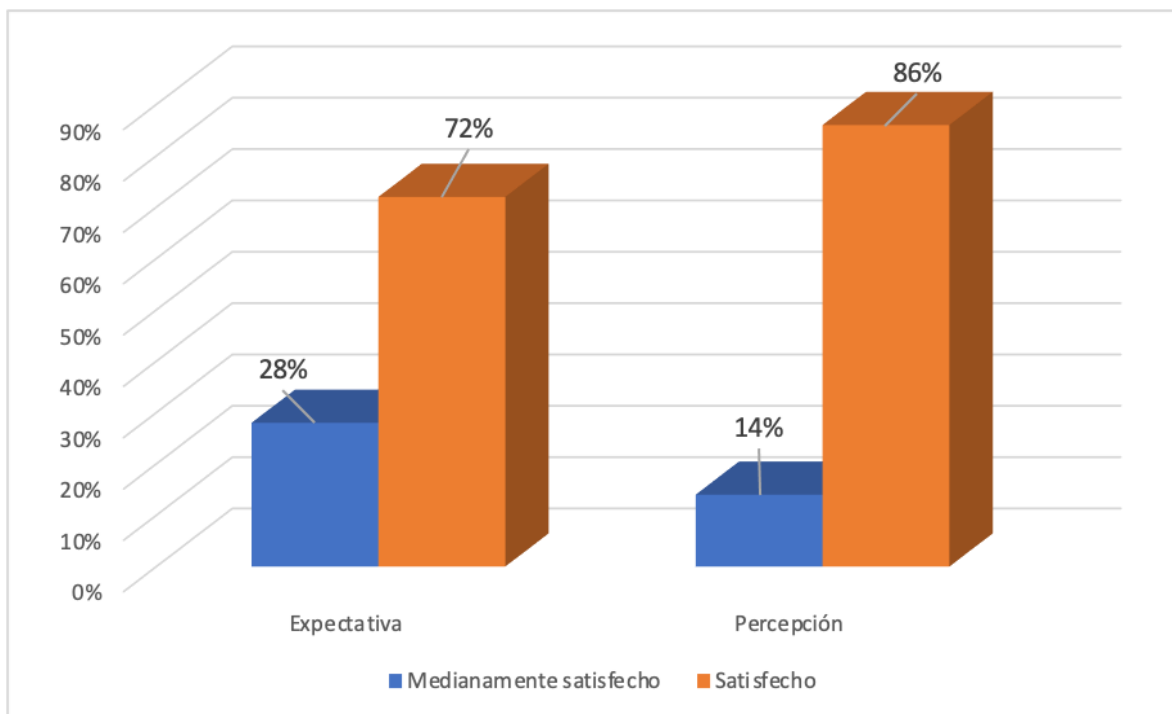


En la tabla 5.1.1. y gráfico 5.1.1. se observa respecto a la variable Satisfacción, el 84% de usuarios expresa que se siente satisfecho con la calidad de atención y el 16% opina que se siente medianamente satisfecho.

TABLA 5.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

Expectativa de Fiabilidad	Percepción de Fiabilidad			
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente insatisfecho	14	28,0	7	14,0
Satisfecho	36	72,0	43	86,0
Total	50	100,0	50	100,0

GRÁFICO 5.1.2. SATISFACCION DEL USUARIO DE LA FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

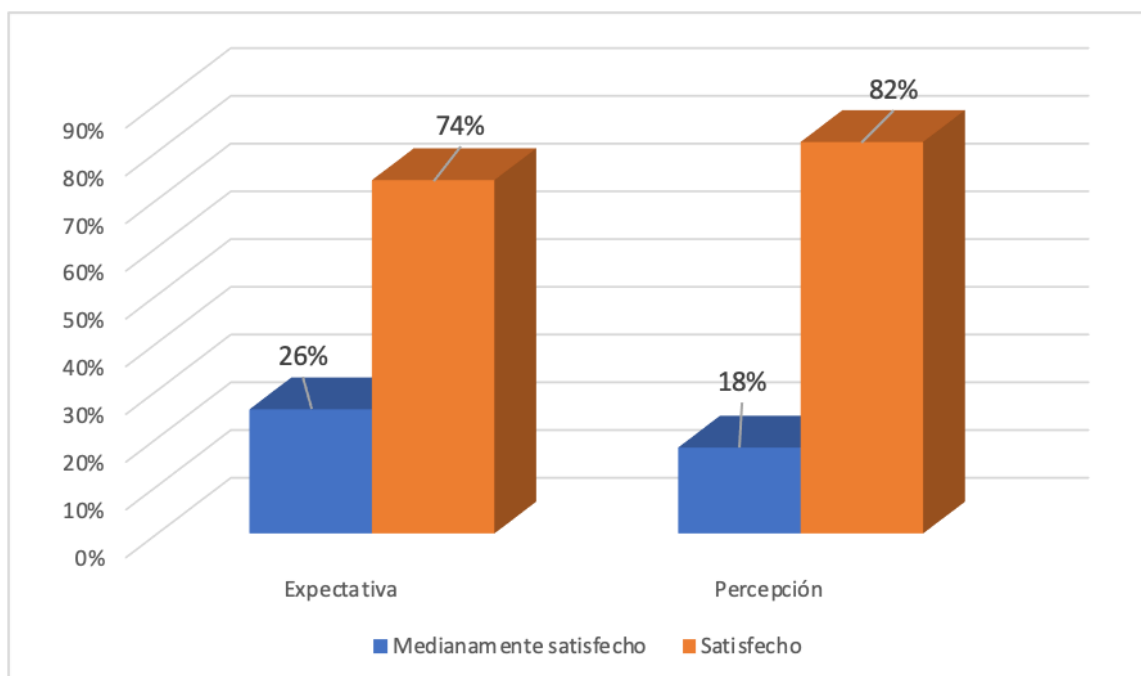


En la tabla y gráfico 5.1.2. se observa en cuanto a las expectativas el 72% esperaba estar satisfecho con la fiabilidad y el 28% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 86% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho con la fiabilidad y el 14% medianamente satisfecho.

TABLA 5.1.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa		Percepción	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente satisfecho	13	26,0	9	18,0
Satisfecho	37	74,0	41	82,0
Total	50	100,0	50	100,0

GRÁFICO 5.1.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

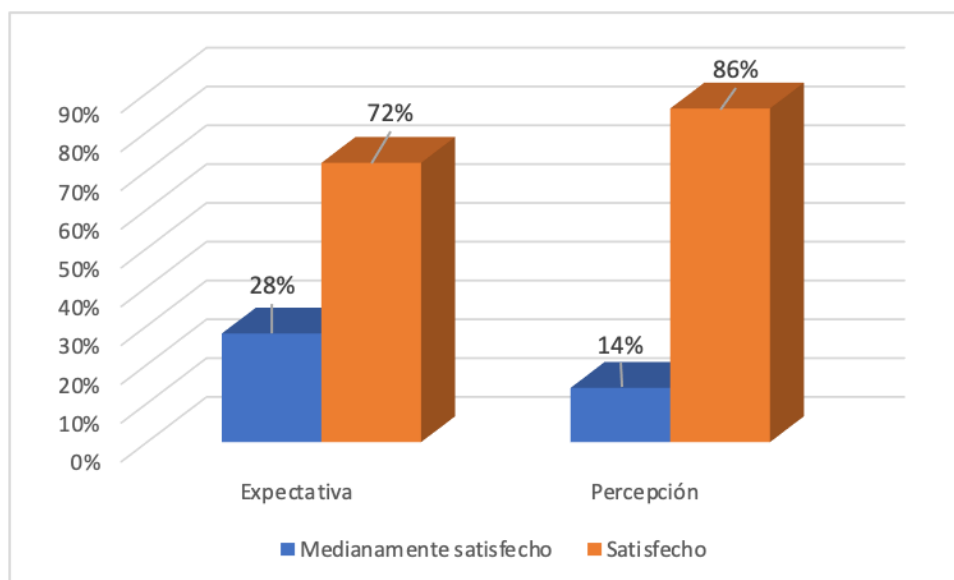


En la tabla y gráfico 5.1.3 se observa en cuanto a las expectativas el 74% esperaba estar satisfecho con la capacidad de respuesta y el 26% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 82% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 18% medianamente satisfecho con la capacidad de respuesta.

TABLA 5.1.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa de Seguridad		Percepción de Seguridad	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente satisfecho	10	20,0	12	24,0
Satisfecho	40	80,0	38	76,0
Total	50	100,0	50	100,0

GRÁFICO 5.1.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

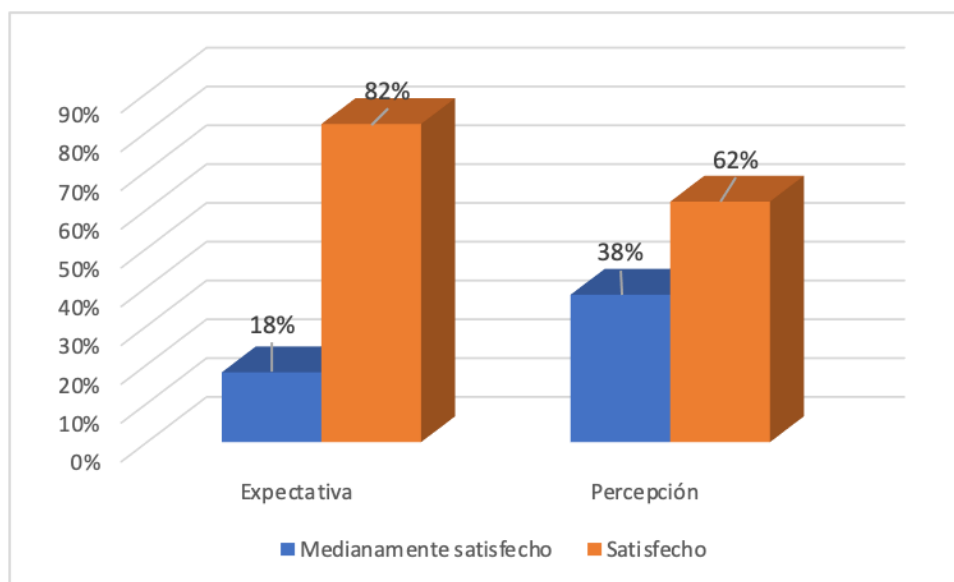


En la tabla y gráfico 5.1.4 se observa en cuanto a las expectativas el 72% esperaba estar satisfecho con la seguridad y el 28% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 86% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 14% medianamente satisfecho con la seguridad.

TABLA 5.1.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

	Expectativa de Empatía		Percepción de Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Medianamente insatisfecho	9	18,0	19	38,0
Satisfecho	41	82,0	31	62,0
Total	50	100,0	50	100,0

GRÁFICO 5.1.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN EMPATÍA EN EL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

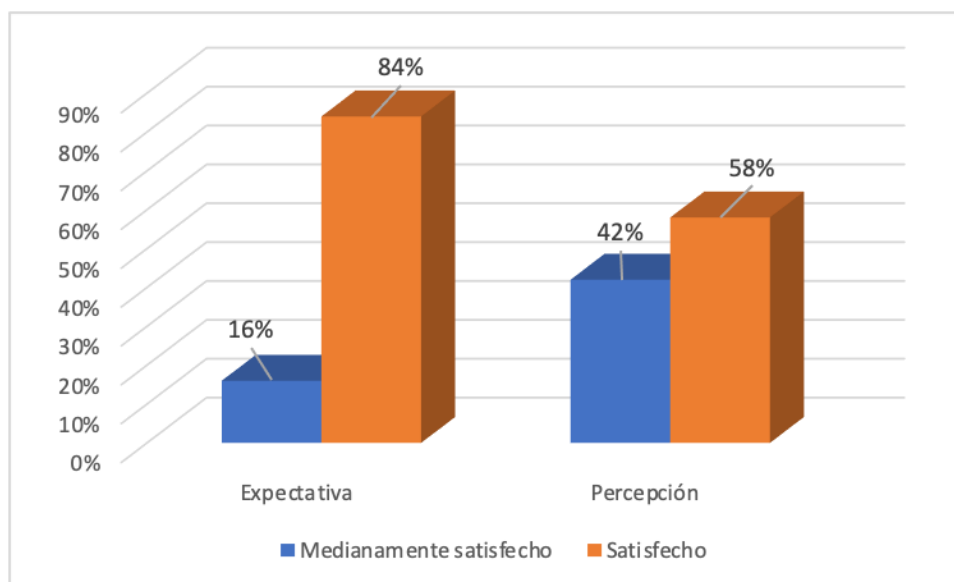


En la tabla y gráfico 5.1.5 se observa en cuanto a las expectativas el 82% esperaba estar satisfecho con la empatía y el 18% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 62% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 38% medianamente satisfecho con la empatía.

TABLA 5.1.6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023

		Expectativa de Aspectos Tangibles		Percepción	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Medianamente insatisfecho	8	16,0	21	42,0
	Satisfecho	42	84,0	29	58,0
	Total	50	100,0	50	100,0

GRÁFICO 5.1.6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SU DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL C.M.I. MANUEL BARRETO – S.J.M. 2023



En la tabla y gráfico 5.1.6 se observa en cuanto a las expectativas el 84% esperaba estar satisfecho con los aspectos intangibles y el 16% medianamente satisfecho. Respecto a la percepción, el 58% luego de recibida la atención se encontraba satisfecho y el 42% medianamente satisfecho con los aspectos tangibles.

