

Document Information

| | |
|--------------------------|--|
| Analyzed document | ANTEZANA CAUSILLAS - NICOLAS QUIÑON.pdf (D131628383) |
| Submitted | 2022-03-26T14:42:00.0000000 |
| Submitted by | Ooriginal UR |
| Submitter email | ouriginal@uroosevelt.edu.pe |
| Similarity | 19% |
| Analysis address | ouriginal.uroose@analysis.ouriginal.com |

Sources included in the report

| | | | |
|-----------|--|---|---|
| W | URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es Fetched: 2022-03-26T14:42:00.0000000 |  | 4 |
| W | URL: http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf Fetched: 2020-12-02T22:20:29.4530000 |  | 1 |
| W | URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es Fetched: 2022-03-26T14:42:00.0000000 |  | 3 |
| W | URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642019000100128&lng=en Fetched: 2022-03-26T14:42:00.0000000 |  | 2 |
| W | URL: https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072 Fetched: 2022-03-26T14:42:00.0000000 |  | 2 |
| SA | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Trabajo de Investigacion .pdf Document Trabajo de Investigacion .pdf (D96731043) Submitted by: martha.tirape@cu.ucsg.edu.ec Receiver: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com |  | 1 |
| SA | UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / submission.docx Document submission.docx (D110340992) Submitted by: kattatlb694@hotmail.com Receiver: deadv.pved.12.uta@analysis.orkund.com |  | 2 |
| W | URL: https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369 Fetched: 2022-03-26T14:43:00.0000000 |  | 2 |
| SA | PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx Document PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx (D117763612) |  | 3 |
| SA | Diaz Paredes 2da. revisión.docx Document Diaz Paredes 2da. revisión.docx (D122474661) |  | 2 |
| SA | PROYECTO DE TESIS DIANA MUÑOZ 2021URKUMD.doc Document PROYECTO DE TESIS DIANA MUÑOZ 2021URKUMD.doc (D108549411) |  | 1 |

| | | |
|-----------|--|--|
| W | URL: https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138 Fetched: 2022-03-26T14:42:00.0000000 |  1 |
| W | URL: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200217&script=sci_arttext Fetched: 2022-03-26T14:42:19.0400000 |  1 |
| SA | UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / DIEGO ALBERTO GARCÉS ÁLVAREZ.pdf Document DIEGO ALBERTO GARCÉS ÁLVAREZ.pdf (D128185263) Submitted by: luis.chaucab@ug.edu.ec Receiver: luis.chaucab.ug@analysis.orkund.com |  1 |
| SA | 3795-T2-T2-TeladaYMendoza.docx Document 3795-T2-T2-TeladaYMendoza.docx (D115871273) |  1 |
| SA | Tesis_Baca_Oruna_Versión Final_Oficial.docx Document Tesis_Baca_Oruna_Versión Final_Oficial.docx (D131243636) |  1 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx Document TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx (D43961430) Submitted by: carlavasquezsolis@yahoo.es Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com |  2 |
| SA | Universidad Nacional de Ucayali / UNU_T_2021_POSGRADO_MAESTRIA_MARLON_VERSION_01.pdf Document UNU_T_2021_POSGRADO_MAESTRIA_MARLON_VERSION_01.pdf (D103566711) Submitted by: jackie_chang@unu.edu.pe Receiver: jackie_chang.unu@analysis.orkund.com |  1 |

Entire Document

1 UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT" RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA PROYECTO DE TESIS: "PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – ATE" LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS FARMACÉUTICAS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO Presentado por: Antezana Causillas Maritza Nicolas Quiñon Marks Marlon HUANCAYO -

PERÚ MARZO 2022

2

ÍNDICE Página I. INTRODUCCIÓN 3

II. MÉTODO 2.1.

Tipo y diseño de investigación 2.2.

Población, muestra y muestreo 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 2.4.

Procedimiento 2.5. Método de análisis de datos 2.6.

Aspectos

éticos 10 11 12 13 13 13

CRONOGRAMA 14 PRESUPUESTO 14 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 15 ANEXOS 18

3 I. INTRODUCCIÓN En los últimos años los países han experimentado importantes transformaciones en la organización de sus sistemas nacionales de salud lo que ha hecho de la calidad uno de los pilares fundamentales para garantizar la seguridad de los usuarios y reducir los riesgos en la prestación del servicio de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), "Calidad de atención en salud es el nivel en que los servicios para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en evidencia". Esta definición de calidad de la atención abarca promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y alivio e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades ¹. En el Perú se cuenta con "lineamientos y planes relacionados con la salud, aparentemente la mayoría de ellos no están siendo aplicados con eficiencia y esto influye en el desempeño de los establecimientos de salud. La prestación de salud y la calidad de sus servicios no se han desarrollado de manera uniforme, a pesar de los muchos intentos para revertir esta condición, no se ha logrado mejorar la calidad de la atención o no es sostenibles en el tiempo" ². La percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención puede evaluarse como el grado en el que son atendidas sus necesidades desde el ingreso hasta el egreso del establecimiento de salud al que acuden, se considera un indicador primordial de la calidad de la atención y, como parte importante del mejoramiento del servicio para lograr satisfacer al usuario. Algunos investigadores han demostrado que factores como la organización de la atención, la competencia del personal, la relación médico-paciente, el tamaño de las salas de espera, la limpieza, el módulo de información, entre otros, están relacionados con la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de salud. Antecedentes de investigación

⁴ Suarez y colaboradores, en la investigación realizada en Ecuador, con la finalidad de

50%

MATCHING BLOCK 5/31

W

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_art...

determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los centros médicos CAI III, Milagro 2018, para el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; fueron encuestados 370 pobladores de Milagro en la provincia del Guayas utilizando la encuesta multidimensional SERVQUAL

que mide las percepciones y expectativas de los usuarios y se correlaciona con la calidad de atención. En la encuesta, el 48% de las expectativas y el 48% de los resultados percibidos se identificaron como moderadamente satisfechos;

concluyen que según el modelo SERVQUAL existe un nivel de satisfacción con la calidad de atención en el CAI III, los usuarios opinan que la infraestructura necesita mejorar, el personal se solidariza con los usuarios. En base a

58%

MATCHING BLOCK 1/31

W [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_art ...](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_art...)

los resultados obtenidos, se debe mejorar la calidad del servicio para lograr una calificación de excelente, donde la satisfacción

de los ciudadanos es un indicador importante para evaluar la calidad de la atención 3 . Pino, en la investigación realizada en Chile, con la finalidad de

29%

MATCHING BLOCK 2/31

W [http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0 ...](http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0...)

evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brinda el hospital comunitario Salud de la Familia Quirihue, el estudio comparativo, transversal, descriptivo basado en el modelo SERVQUAL, las variables sociodemográficas las analizó mediante estadística descriptiva, la brecha se calculó mediante la diferencia entre percepciones y expectativas, y se analizaron mediante las pruebas T. y Wilcoxon pareadas, de sus resultados indica que la variable menos satisfecha en el caso de la atención ambulatoria (AA) fue "dificultad para conseguir cita médica u otro profesional"; en la atención presencial (AC), "el personal no orientó ni explicó clara y adecuadamente la atención durante la estancia en el hospital"; y "Atención

tardía al ingreso" en Urgencias (AU). Concluye que la atención con la calidad de servicio más baja es AA, luego AU, luego AC. El mayor problema en A.A. es perder el tiempo yendo al médico y no cumplir con el horario. En Australia, los usuarios informaron estar menos satisfechos con

57%

MATCHING BLOCK 3/31

W [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci ...](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci...)

la atención inmediata al llegar al sitio. En AC, los pacientes notaron que los funcionarios no brindaron el tiempo necesario para

responder a las inquietudes o preguntas sobre los problemas de salud de su estadía en el hospital 4 . Morales, en la investigación realizada en Colombia con la finalidad de

35%

MATCHING BLOCK 4/31

W [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci ...](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci...)

conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que brindan los organismos públicos de salud en Bogotá, el estudio descriptivo transversal, incluyen 12.573 usuarios y pacientes 5 en 196 puntos de atención, la Administración del Programa de Beneficios (EPS Capital Salud) y la Administración del Sistema de Salud de Bogotá, abordan aspectos relacionados con la calidad percibida y la satisfacción; diseñaron Las tres

herramientas diseñadas las calificaron en escala del 1 al 5, siendo la puntuación de 4 a 5 la satisfacción. Los resultados los divide en

30%

MATCHING BLOCK 6/31

W [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci ...](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci...)

cinco categorías: 1. El desempeño global del sistema, entendido como la confiabilidad que genera y dónde se encuentra; (2) Mejora de la gestión con respecto al año anterior; 3. Grado de adherencia 4. Intención de trabajar con el sistema y 5. Experiencia de vida integrada es la suma de interacciones durante el proceso de atención. Aunque se encontró un nivel aceptable de satisfacción, también hay margen de mejora, reporta que se analiza la importancia y validez de la investigación, se sugieren algunas medidas de mejora y se recomienda una implementación sistemática

de dichos estudios 5 . Vargas, en la investigación realizada en Ecuador con la finalidad de

40%

MATCHING BLOCK 7/31

W

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>

analizar los factores determinantes del nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de urgencias del hospital Carlos del Pozo Melgar de Muisne, en el estudio mixto, transversal, descriptivo, aplicaron un cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio, consideraron una muestra de 165 personas que acudieron a los servicios de urgencias hospitalarios, además, se utilizaron fichas de observación para registrar datos durante la atención brindada; de sus resultados reporta que el 45% de los usuarios está muy satisfecho con la ubicación del Centro Médico; el 78% dice que la atención que reciben es personalizada; el 10%

cree que los profesionales de la salud son discriminados en su atención; encuentra 17% de personas con un título universitario, de las cuales 10% no estaba satisfecho con la atención que recibió. Concluye que la satisfacción fue alta en la mayor parte de la muestra, siendo la educación del usuario y la infraestructura de la residencia de ancianos los principales determinantes 6 . Montalvo, en la investigación realizada con

la finalidad de

100%

MATCHING BLOCK 8/31

SA

Trabajo de Investigacion .pdf (D96731043)

determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario

en la

sala de traumatología del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado el estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, en el que participaron 152 usuarios; utilizando en

71%

MATCHING BLOCK 9/31

SA

submission.docx (D110340992)

la recolección de datos el Cuestionario de Calidad del Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario; en sus resultados mostraron que el 65,1%

de los usuarios manifiestan que la calidad del servicio que

6 recibieron fue normal y el 45,4% de los usuarios expresaron satisfacción parcial. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,590 y el valor de p fue significativamente menor ($p = 0,000 > 0,05$). Concluye que cuando la calidad del servicio es mayor, los usuarios se sentirán más satisfechos 7 . Becerra, en la investigación realizada con la finalidad de determinar la satisfacción de los usuarios de los centros de

32%

MATCHING BLOCK 10/31

W

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

atención primaria para pacientes ambulatorios durante la pandemia de COVID-19, en el estudio observacional, prospectivo y transversal en entornos de atención primaria del sistema de salud peruano desde julio de 2020 hasta agosto de 2020, participaron 120 usuarios externos, recolectaron datos generales y utilizaron la escala SERVQUAL del Ministerio de Salud modificada al modelo SERVQHOS; de sus resultados reportan que el 80,7%, de los participantes fueron mujeres, 41,0% entre 41 a 50 años de edad; encontraron que el 38,3% está satisfecho con los servicios médicos y el 61,7% no está satisfecho, en la Fiabilidad 69,2%, capacidad de respuesta 76,7%, seguridad 58,3%, empatía 60,8% y aspectos tangible 87,5%. El 75,8% de los usuarios externos no está satisfecho con el trato que recibe en el servicio de salud; concluyen que durante la pandemia de COVID-19,

el usuario externo promedio no está satisfecho con la atención que recibe en los entornos de atención primaria 8 . Meza, en la investigación realizada con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención de emergencia en el Centro Médico Atalaya. 2020, en el estudio relacional, transversal; participaron un total de 277 usuarios a quienes les aplicaron dos cuestionarios basados en la herramienta SERVQUAL, de sus resultados reportan un nivel intermedio de satisfacción de los usuarios ; las dimensiones más bajas son la capacidad de respuesta y la confianza, con un 34,7 % y un 36,1 %, respectivamente; demostrando una relación directa entre la calidad de atención y el

nivel de satisfacción del usuario 9 . Bases Teóricas Calidad La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió

7 diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud 10 . La calidad se define como un conjunto integral de actividades del programa, basado en objetivos claros y revisiones de desempeño, que abarca todos los niveles de atención, orientado hacia la mejora continua y uno de los objetivos del enfoque para lograr la mayor satisfacción posible con la salud. atención al consumidor 11 . Calidad de Servicio Se ha observado que existen muchos enfoques de la calidad a lo largo del tiempo. tiempo, lo que hace imposible conciliar los puntos de vista de diferentes autores. Sin embargo, cabe señalar que la calidad depende de la percepción de personas que lo califican, porque cada cliente percibe el servicio en sus propios términos, debido a que está limitado por muchos factores y niveles de importancia 12 . La calidad del servicio garantiza la atención y cuando se cumple se convierten en organizaciones efectivas porque cumplen todo lo que ofrecen. García, refiere que la calidad del servicio es la adecuación de lo que requiere el consumidor; más apropiado mayor calidad y menos apropiado menor calidad, esto varía con el entorno que proporciona desigualdad entre probabilidad o deseo de consumidores y la percepción de un servicio óptimo; es diferente como se interpreta la necesidad y deseo de cada persona, que observa de cómo fue atendido con el servicio brindado 13 . Modelos de calidad de servicio En la evaluación de la calidad, el punto de vista del cliente se considera el factor más importante para determinar la calidad, Los especialistas en marketing, comprenden la calidad desde el punto de vista del consumidor y, de manera similar, en la literatura moderna se hace hincapié en lo que buscan los consumidores o por lo que se esfuerzan. . Teniendo en cuenta la complejidad de la relación entre los conceptos de calidad y satisfacción, se puede observar que la constante en todos los modelos que intentan evaluar la calidad del servicio es una variable multidimensional que define la calidad del servicio, es el aspecto del consumidor, donde cada uno a su vez contiene varios aspectos 14 . Percepción

8 Percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio que recibe esta influenciada directamente por la inseguridad, y de manera indirecta por las expectativas y los niveles actuales de desempeño. Además, a través de la influencia indirecta sobre la satisfacción, especialmente en sectores de gran relevancia, a través de la satisfacción no confirmada, aunque también se ha encontrado relación directa en la calidad del servicio percibido. "Las calificaciones pueden cambiar con el tiempo según las personas y las culturas. Los clientes perciben los servicios en función de la calidad del servicio y la satisfacción 15 ". Bases conceptuales - Calidad: Es el atributo o la característica que distingue una cosa de la otra mediante un patrón de comparaciones, grado o clase. -Satisfacción del cliente: Se entiende por satisfacción del cliente o usuario la atención, por parte del centro, a las necesidades y expectativas de los destinatarios inmediatos del servicio ofrecido 3 . Fiabilidad: El centro médico se considera confiable y discreto en la realización de los servicios prestados 3 . Capacidad de respuesta: rapidez del servicio que se ofrece 3 . Seguridad: Las características del cuidado se relacionan con los conocimientos y habilidades del trabajador y el cuidado que el usuario considera seguro 3 . Empatía: Tiene que ver con el trato personalizado que reciben los usuarios por parte de los empleados 3 . Elementos tangibles: Aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales 3 . El presente estudio se realizará en la necesidad de conocer la percepción que tienen los usuarios del servicio de atención recibida en el Centro de Salud San Fernando, establecimiento del Ministerio de Salud ubicado en el distrito de Ate; el diagnóstico se realizará de acuerdo al modelo estandarizado SERVQUAL; determinar la percepción de los usuarios en relación a la atención del servicio en el establecimiento de salud, medirá el desempeño del establecimiento y determinará si el cumplimiento de las leyes aplicables

9 afecta los derechos de los usuarios, que son tan constitucionales como reconocidos según la legislación vigente. Por lo mencionado, el presente estudio responderá la interrogante del problema general ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate? y los problemas específicos ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la eficacia de la atención del centro de Salud San Fernando-Ate?; ¿Cuál es la relación que existe entre percepción del usuario y la eficiencia de la atención del centro de Salud San Fernando-Ate? Objetivo general del estudio:

29%

MATCHING BLOCK 11/31

SA

PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4
NOVIEMBRE.docx (D117763612)

Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del Centro de Salud San Fernando-Ate. Objetivos específicos: - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y eficiencia de la atención del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y eficacia de la atención del

Centro de Salud San Fernando-Ate.

10 II. MÉTODO 2.1. Tipo y diseño de investigación 2.1.1 Tipo de investigación Corresponde a una investigación descriptiva, transversal, nivel correlacional. Investigación descriptiva: se orientará a describir las variables correspondientes 16 . Investigación transversal: los datos se registrarán una sola vez en el tiempo no tendrá seguimiento una vez concluido el estudio. Correlacional: se medirá la relación de las dos variables de investigación 17 . 2.1.2 Diseño de investigación No experimental – transversal correlacional, se describirá la relación entre las variables de investigación en el tiempo en el que ocurra el estudio, no se manipularán intencionalmente las variables 16 . Esquema del diseño V 1 M r V 2 Donde: M = Muestra V 1 = Variable 1 V 2 = Variable 2 r = Relación entre las variables

11 2.2.

83%

MATCHING BLOCK 15/31

SA

Diaz Paredes 2da. revisión.docx (D122474661)

Población, muestra y muestreo 2.2.1 Población Estará conformada por todos los usuarios que

acuden al Centro de Salud San Fernando de Ate, durante el mes de abril de 2022. 2.2.2 Muestra El tamaño de la muestra se determinará utilizando la fórmula probabilística aleatoria simple para un nivel de confianza del 95% Dónde: $n =$ Tamaño de la muestra $Z = 1.96$ (95% de confianza) $p =$ proporción de positivos $q =$ proporción de negativos $d =$ precisión de la estimación (0.05) Reemplazando valores: Tamaño de la muestra 246 usuarios que se atiendan en el Centro de Salud San Fernando de Ate-Lima. Criterios de selección a. Criterios de inclusión. - Usuarios del Centro de Salud de ambos sexos entre 18 y 70 años de edad - Todos los usuarios que voluntariamente acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado. - Padres del menor $Z 2 p q E 2 n = 1.96 2 (0.80) (0.20) n = 0.05 2 = 246$

12 b. Criterios de exclusión - Personal del establecimiento de Salud - Usuarios en condición de analfabetismo - Usuarios que presenten incapacidad cognitiva que limite entender el cuestionario. - Usuarios que no deseen participar en el estudio. 2.2.3 Muestreo Muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones infinitas. 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 2.3.1 Técnica Se utilizará la encuesta para obtener y elaborar datos de manera rápida. 2.3.2 Instrumento de recolección de datos Cuestionario estandarizado SERVQUAL modificado, instrumento que consta de 20 preguntas organizadas en cinco criterios que evalúan la calidad de servicio: a. Bienes Tangibles: Preguntas de la 1 a la 4. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. b. Confiabilidad: Preguntas de la 5 a la 8. Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. c. Responsabilidad (Capacidad de respuesta): Preguntas de la 9 a la 12. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. d. Seguridad: Preguntas de la 13 a la 16. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. e. Empatía: Preguntas de la 17 a la 20. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

13 2.3.3 Validez y confiabilidad Validez El instrumento será validado por el juicio de expertos, quienes evaluarán individualmente el cuestionario para determinar si los indicadores para cada dimensión son pertinentes, claros y relevantes para cumplir con los objetivos del estudio. Confiabilidad La confiabilidad será determinada con el parámetro estadístico Alfa de Cronbach, y una prueba piloto, en la que se seleccionará el 10% del tamaño de muestra, que no serán considerados como parte del tamaño de muestra del estudio. 2.4. Procedimiento - Se solicitará a la autoridad del Centro de Salud San Fernando la autorización para el desarrollo del estudio. - Seleccionaremos a los participantes que cumplan los criterios de selección. - Se aplicará la encuesta durante el periodo de estudio. - Se organizarán los datos recolectados, clasificándolos por cada variable, para su posterior análisis estadístico. 2.5. Método de análisis de datos Los datos serán analizados en el software SPSS v. 26. Se empleará métodos de estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión de datos, frecuencia, representados en tablas y gráficos para mejor comprensión. Para la correlación entre las variables del estudio se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman. 2.6. Aspectos éticos El proyecto de

93%

MATCHING BLOCK 18/31

W

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>

Vargas Concha, L. E. ., & Falcones Benalcázar, M. . (2022). Factores Determinantes del nivel de Satisfacción de los Usuarios en Emergencias del Hospital Dr. Carlos del 16 Pozo Melgar de Muisne.

Más Vita, 3(3), 33–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072> 7.

100%

MATCHING BLOCK 19/31

SA

submission.docx (D110340992)

Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Rev. Ciencia y Desarrollo 2020; 23(2): 21-26, recuperado de DOI:
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>Becerra B, Pecho L, Gómez M,

95%

MATCHING BLOCK 20/31

W

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

Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19.

Rev. Médica Panacea 2020;9(3):165-170. recuperado de: DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369> 8. Meza E, Tenorio E. Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia 2020 [tesis posgrado) Ucayali. UCSS 2021 9. Cubillos Rodríguez, M. C., y D.Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, (48), 80-99. 10.

100%

MATCHING BLOCK 22/31

SA

Diaz Paredes 2da. revisión.docx (D122474661)

Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [

Tesis posgrado) Lima UNMSM – Lima 2015. 11. Rodríguez S, Buitrago A, Varón, N., y Quintero R. La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. Revista Lebre 2019; 11, 123 – 147. Recuperado de: www://doi.org/10.15332/rl.v0i11.2415 12. García T. La calidad de servicio para la conquista del cliente. Recuperado de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.

79%

MATCHING BLOCK 23/31

W

<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810- ...>

pdf 13. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev. Brasileira de Marketing Internet] 2011; 10(2): 146-162. Recuperado de: <http://www.redalyc.or/articulo.oa?id=71747525008> 14.

Alva K. Percepción de la calidad de servicio en la institución educativa 254 Olimpia Sánchez Moreno de la ciudad de Huancayo. [tesis pregrado]Huancayo. U. Continental. 2019 15.

100%

MATCHING BLOCK 24/31

SA

DIEGO ALBERTO GARCÉS ÁLVAREZ.pdf (D128185263)

Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (6a.

edición) 16.

Hernández, Fernández,

82%

MATCHING BLOCK 25/31

SA 3795-T2-T2-TeladaYMendoza.docx (D115871273)

Baptista. Metodología de la investigación. 5ta edición. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V.

México; 2010.

18 Autor(es): Antezana Causillas Maritza; Nicolas Quiñon Marks Marlon TEMA: Percepción del Usuario en Relación a la Atención del servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate PROBLEMA OBJETIVOS HIPOTESIS VARIABLES Y DIMENSIONES MÉTODOLOGIA PROBLEMA GENERAL: ¿

35%

MATCHING BLOCK 26/31

SA PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx (D117763612)

Cuál es la relación que existe entre percepción del usuario y la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate? OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del

servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Existe una relación directa entre la percepción del usuario y la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Variable Independiente: Percepción del usuario Variable dependiente Atención del Centro de Salud Dimensiones - Eficacia - Eficiencia - Bienes tangibles - Confiabilidad - Responsabilidad - Seguridad - Empatía ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN Descriptiva, transversal, correlacional DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental, transeccional correlacional POBLACIÓN Estará conformada por todos los usuarios que acuden al Centro de Salud San Fernando de Ate, durante el mes de abril de 2022. MUESTRA Tamaño de la muestra 246 usuarios que se atiendan en el Centro de Salud San Fernando de Ate-Lima, resultado de un muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones infinitas. TECNICA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario estandarizado SERVQUAL modificado TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Los datos se analizarán en el Software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v 26.0). estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión de datos, frecuencia, representados en tablas y gráficos para mejor comprensión. Para la correlación entre las variables del estudio se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman. PROBLEMAS ESPECIFICOS: - ¿Cuál es la relación que existe entre percepción del usuario y la eficacia de la atención del servicio del centro de Salud San Fernando-Ate? - ¿Cuál es la relación que existe entre percepción del usuario y la eficiencia de la atención del servicio del centro de Salud San Fernando-Ate?

76%

MATCHING BLOCK 27/31

SA PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx (D117763612)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y la

eficiencia de la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y la eficacia de la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate. Existe una relación directa entra la percepción del usuario de la eficacia de la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate La percepción del usuario se relaciona con la eficiencia de la atención del Centro de Salud San Fernando - Ate Anexo 1. Matriz de consistencia

19 Anexo 2. Operacionalización de Variable Variable Dependiente Definición Conceptual Dimensiones Indicadores Ítems Escala de Medición Percepción del usuario Desarrollo cognitivo de cada ser humano, que percibe y reconoce las cosas buenas o malas a base de lo que observa o percibe, así sea bueno o malo. Satisfacción - Atención del personal de salud 1 – 5 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre - Atención del personal administrativo 6 - 10 Variable Independiente Definición Conceptual Dimensiones Indicadores Ítems Escala de Medición Atención del servicio Conjunto de procedimientos que brindan cuidados y servicios de salud a individuos, grupos familiares, comunidades y/o poblaciones. Bienes tangibles - Impacto visual del establecimiento - Señalización adecuada para ubicar el servicio - Baños disponibles y limpios - Sala de espera adecuada y cómoda 1-4 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre Confiabilidad - Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según orden de llegada - Atención sin discriminación 5-9 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre Responsabilidad - Atención rápida - Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio 9- 12 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre Seguridad - Confianza hacia el personal que lo atendió - Conocimientos solidos del personal que lo atendió - Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios - Respeto por la confidencialidad y discreción en la

atención 13-16 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre Empatía - Trato amable y respetuoso - Comprensión clara sobre el tratamiento que recibe - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista - El personal entiende su estado de salud y es comprensivo con su enfermedad 17-20 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre

20 ANEXOS Anexo 3. CUESTIONARIO "PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – ATE" INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario requiere de una información precisa y detallada de parte de su persona; por tanto, se sugiere ser sincero al momento de responder cada una de los ítems propuestos, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto a la percepción del usuario en relación a la atención del servicio de salud que recibe, con la finalidad de conocer las OBJETIVO:

| | | | |
|--|-----------------------------|-----------|--|
| 66% | MATCHING BLOCK 28/31 | SA | Tesis_Baca_Oruna_Versión Final_Oficial.docx (D131243636) |
| Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del servicio | | | |

del Centro de Salud San Fernando-Ate. ÍTEM I: CONSENTIMIENTO INFORMADO Yo,..... He sido informado por los señores: Antezana Causillas Maritza y Nicolas Quiñon Marks Marlon, bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", quienes desarrollan el trabajo de investigación "Percepción del Usuario en Relación a la Atención del Servicio del Centro de Salud San Fernando – Ate"; por tanto, yo: 1. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo relatando cual ha sido mi percepción respecto al servicio de atención recibido en el establecimiento de salud. 2. Permito que los investigadores utilicen la información sin dar a conocer mi identidad y que la utilice con el fin que postula en su investigación. 3. Acepto que los investigadores tengan acceso a mi identidad, la que no será revelada por ellos manteniéndose el anonimato. 4. He sido informado que puedo retirar mi colaboración en cualquier momento sea previo o durante la aplicación del cuestionario. FIRMA Lima,.....de de 2022

21 ÍTEM II: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Datos Generales 1. Sexo : ? Masculino ? Femenino 2. Edad : años 3. Grado de instrucción : ? Primaria ? Secundaria ? Superior ? Sin estudios 4. Tipo de seguro por el que se atiende ? SIS ? Ninguno 5. Tipo de usuario ? Nuevo ? Continuator Lea detenidamente y califique según considere la Satisfacción con la atención recibida en el Centro de Salud: Considere: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Por favor, responsa todas las preguntas con sinceridad marcando con un aspa (x) solo una alternativa. 1 2 3 4 5
 1 El profesional atiende en el horario programado 2 El profesional realiza el examen físico completo y minucioso 3 Recibe la información clínica sobre su problema de salud 4 Recibe con claridad la explicación sobre su tratamiento 5 En el servicio de exámenes auxiliares el profesional le explica sobre el procedimiento que realiza 6

| | | | |
|---|-----------------------------|-----------|---|
| 80% | MATCHING BLOCK 29/31 | SA | TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx (D43961430) |
| El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención 7 | | | |

Las historias clínicas se encuentran disponibles en el consultorio para la atención 8 Las citas se encuentran disponibles y se otorgan con facilidad 9 La atención de en caja o modulo de admisión es rápida 10 El trato de del personal es amable

22 ÍTEM III: CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO Lea detenidamente y califique según considere la Atención recibida en el Centro de Salud: Considere: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Por favor, responsa todas las preguntas con sinceridad marcando con un aspa (x) solo una alternativa. 1 2 3 4 5
 1 Las instalaciones del establecimiento son atractivas 2 El establecimiento cuenta con señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento. 3 El establecimiento cuenta con baños disponibles y limpios 4 La sala de espera es adecuada para el servicio de atención y cómoda 5 La atención recibida fue correcta y sin errores 6 La atención se realizó según el horario establecido 7 La atención fue sin diferencia en relación a otras personas 8 La atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada 9 La atención fue rápida 10 Si se presentó alguna dificultad fue atendido inmediatamente 11 En caso de que en farmacia no se encuentre un medicamento prescrito en la receta le ofrecen una alternativa correcta. 12 El personal permanece constantemente en su servicio 13 El profesional que la atendió le inspiró confianza 14 Los profesionales que lo atendieron demostraron seguridad y dominio, con respecto a su atención 15

71%

MATCHING BLOCK 30/31

SA

TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx (D43961430)

El profesional que la atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas 16

Durante la atención del

servicio se respetó su privacidad 17 El trato del profesional que la atendió fue amable y respetuoso 18 Usted comprendió la explicación brindada por el profesional que la atendió 19 El personal respeta sus ideas o puntos de vista 20 El personal entiende y comprende su estado de salud Gracias por su colaboración

23 Anexo 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT" ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUIMICA Av. Giráldez N°542 - Huancayo Huancayo,

CARTA Nro. 01-2022 Señor (a): -----
 PRESENTE ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarlo cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada "Percepción del usuario con respecto a la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando - Ate", para lo cual adjunto: - Formato de apreciación al instrumento: formato A y B. - Matriz de consistencia. - Operacionalización de variables. - Instrumento de recolección de datos. Esperando la atención del presente le reitero a Ud. las muestras de mi especial consideración y estima personal Atentamente, -----

----- Maritza Antezana Causuillas Marks Nicolas Quiñon DNI:..... DNI:

24 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO I. DATOS GENERALES 1.1. Título de la Investigación : 1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación : II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

42%

MATCHING BLOCK 31/31

SA

UNU_T_2021_POSGRADO_MAESTRIA_MARLON_VERSION
 _01.pdf (D103566711)

Indicadores Criterios Deficiente Baja Regular Buena Muy Buena 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 95 100 1. Claridad Está formulado con lenguaje apropiado 2. Objetividad Está expresado en conductas observables 3. Actualidad Adecuado al avance de la ciencia pedagógica 4. Organización Existe una organización lógica 5. Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad 6.

Intencionalidad Adecuado para valorar los instrumentos de investigación 7. Consistencia Basado en aspectos teóricos científicos 8. Coherencia Entre los índices e indicadores 9. Metodología La estrategia responde al propósito del diagnóstico 10. Pertinencia Es útil y adecuado para la investigación

25 PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena
 Nombres y Apellidos : DNI N° : Teléfono /Celular :
 Dirección domiciliaria : Título Profesional :
 Grado Académico : Mención :
 Firma Lugar y fecha:

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.

| 5/31 | SUBMITTED TEXT | 42 WORDS | 50% MATCHING TEXT | 42 WORDS |
|------|--|----------|--|----------|
| | determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los centros médicos CAI III, Milagro 2018, para el estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; fueron encuestados 370 pobladores de Milagro en la provincia del Guayas utilizando la encuesta multidimensional SERVQUAL | | Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. Métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, aplicándose la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, | |
| | <p>W http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es.</p> | | | |

| 1/31 | SUBMITTED TEXT | 20 WORDS | 58% MATCHING TEXT | 20 WORDS |
|------|--|----------|---|----------|
| | los resultados obtenidos, se debe mejorar la calidad del servicio para lograr una calificación de excelente, donde la satisfacción | | los resultados se requiere mejorar la calidad del servicio para obtener una calificación de excelencia, generando la satisfacción | |
| | <p>W http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es.</p> | | | |

| 2/31 | SUBMITTED TEXT | 115 WORDS | 29% MATCHING TEXT | 115 WORDS |
|------|---|-----------|---|-----------|
| | evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios que brinda el hospital comunitario Salud de la Familia Quirihue, el estudio comparativo, transversal, descriptivo basado en el modelo SERVQUAL, las variables sociodemográficas las analizó mediante estadística descriptiva, la brecha se calculó mediante la diferencia entre percepciones y expectativas, y se analizaron mediante las pruebas T. y Wilcoxon pareadas, de sus resultados indica que la variable menos satisfecha en el caso de la atención ambulatoria (AA) fue "dificultad para conseguir cita médica u otro profesional"; en la atención presencial (AC), "el personal no orientó ni explicó clara y adecuadamente la atención durante la estancia en el hospital"; y "Atención | | Evaluar las percepciones y expectativas del usuario externo respecto a la calidad del servicio del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue. Método: Estudio descriptivo comparativo, transversal, basado en modelo SERVQUAL. Las variables sociodemográficas fueron analizadas mediante estadística descriptiva, las brechas se calcularon mediante la diferencia existente entre las percepciones y expectativas, las que se analizaron con las pruebas T pareada y Wilcoxon. Resultados: La variable con mayor insatisfacción en Atención Abierta (AA) fue "difícil acceso a horas médicas o de otro profesional"; en Atención Cerrada (AC) " personal no orienta ni explica de manera clara y adecuada la atención durante la y en Atención | |
| | <p>W http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf</p> | | | |

| 3/31 | SUBMITTED TEXT | 22 WORDS | 57% MATCHING TEXT | 22 WORDS |
|------|--|----------|---|----------|
| | la atención inmediata al llegar al sitio. En AC, los pacientes notaron que los funcionarios no brindaron el tiempo necesario para | | la atención inmediata a su llegada al servicio. En la AC los pacientes señalan que los funcionarios NO brindan el tiempo necesario para | |
| | <p>W http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es.</p> | | | |

| 4/31 | SUBMITTED TEXT | 69 WORDS | 35% MATCHING TEXT | 69 WORDS |
|------|--|----------|---|----------|
| | conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que brindan los organismos públicos de salud en Bogotá, el estudio descriptivo transversal, incluyen 12.573 usuarios y pacientes 5 en 196 puntos de atención, la Administración del Programa de Beneficios (EPS Capital Salud) y la Administración del Sistema de Salud de Bogotá, abordan aspectos relacionados con la calidad percibida y la satisfacción; diseñaron Las tres | | Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá Método en el cual se indagó a 12 573 usuarios y pacientes de 196 puntos de atención de las subredes de servicios de salud, la entidad administradora de planes de beneficios (Capital Salud EPS) y la entidad rectora del sistema de salud en Bogotá, acerca de aspectos relacionados con la calidad y satisfacción percibidas. Se diseñaron tres | |
| | <p>W http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642019000100128&lng=en.</p> | | | |

| 6/31 | SUBMITTED TEXT | 92 WORDS | 30% MATCHING TEXT | 92 WORDS |
|------|--|----------|--|----------|
| | cinco categorías: 1. El desempeño global del sistema, entendido como la confiabilidad que genera y dónde se encuentra; (2) Mejora de la gestión con respecto al año anterior; 3. Grado de adherencia 4. Intención de trabajar con el sistema y 5. Experiencia de vida integrada es la suma de interacciones durante el proceso de atención. Aunque se encontró un nivel aceptable de satisfacción, también hay margen de mejora, reporta que se analiza la importancia y validez de la investigación, se sugieren algunas medidas de mejora y se recomienda una implementación sistemática | | cinco categorías: 1. El resultado global de desempeño del sistema, entendido como la confianza que genera y el posicionamiento del mismo; 2. Si hay mejoras en la gestión en relación con el año anterior; 3. El nivel de adherencia a los tratamientos; 4. La intención de colaborar con el sistema, y; 5. La experiencia vivencial integral, como la suma de las interacciones durante el proceso de atención. Aunque se encuentran niveles de satisfacción se identifican diversas oportunidades de mejoramiento. Discusión Se analiza la importancia y validez del estudio, se postulan algunas acciones de mejora y se recomienda la implementación sistemática | |
| | <p>W http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642019000100128&lng=en.</p> | | | |

| 7/31 | SUBMITTED TEXT | 114 WORDS | 40% MATCHING TEXT | 114 WORDS |
|------|--|-----------|--|-----------|
| | <p>analizar los factores determinantes del nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de urgencias del hospital Carlos del Pozo Melgar de Muisne, en el estudio mixto, transversal, descriptivo, aplicaron un cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio, consideraron una muestra de 165 personas que acudieron a los servicios de urgencias hospitalarios, además, se utilizaron fichas de observación para registrar datos durante la atención brindada; de sus resultados reporta que el 45% de los usuarios está muy satisfecho con la ubicación del Centro Médico; el 78% dice que la atención que reciben es personalizada; el 10%</p> | | <p>analizar los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden a la sala de emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. Materiales y Métodos: El estudio fue de tipo mixto, con diseño transversal y alcance descriptivo. Se aplicó un cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio. La muestra fue de 165 personas que acudieron a la emergencia del hospital. Además, para registrar los datos se utilizó una ficha de observación durante la atención que se brindaba. Resultados: el 45% de los usuarios se sintieron muy satisfechos en cuanto al grado de satisfacción por la ubicación de la casa de salud. El 78% de los usuarios consideraron que la atención recibida fue personalizada. El 10%</p> | |
| | <p>W https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072</p> | | | |

| 8/31 | SUBMITTED TEXT | 14 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 14 WORDS |
|------|---|----------|---|----------|
| | <p>determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</p> | | <p>determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</p> | |
| | <p>SA Trabajo de Investigacion .pdf (D96731043)</p> | | | |

| 9/31 | SUBMITTED TEXT | 25 WORDS | 71% MATCHING TEXT | 25 WORDS |
|------|--|----------|--|----------|
| | <p>la recolección de datos el Cuestionario de Calidad del Servicio y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario; en sus resultados mostraron que el 65,1%</p> | | <p>la recolección de datos fueron el cuestionario de calidad de servicio y el cuestionario de satisfacción del usuario. Los resultados hallados indican que el 65,1%</p> | |
| | <p>SA submission.docx (D110340992)</p> | | | |

| 10/31 | SUBMITTED TEXT | 134 WORDS | 32% MATCHING TEXT | 134 WORDS |
|---|----------------|--|-------------------|-----------|
| <p>atención primaria para pacientes ambulatorios durante la pandemia de COVID-19, en el estudio observacional, prospectivo y transversal en entornos de atención primaria del sistema de salud peruano desde julio de 2020 hasta agosto de 2020, participaron 120 usuarios externos, recolectaron datos generales y utilizaron la escala SERVQUAL del Ministerio de Salud modificada al modelo SERVQHOS; de sus resultados reportan que el 80,7%, de los participantes fueron mujeres, 41,0% entre 41 a 50 años de edad; encontraron que el 38,3% está satisfecho con los servicios médicos y el 61,7% no está satisfecho, en la Fiabilidad 69,2%, capacidad de respuesta 76,7%, seguridad 58,3%, empatía 60,8% y aspectos tangible 87,5%. El 75,8% de los usuarios externos no está satisfecho con el trato que recibe en el servicio de salud; concluyen que durante la pandemia de COVID-19,</p> | | <p>atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. Métodos: Estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, realizado en un establecimiento de primer nivel de atención del sistema sanitario peruano, durante julio a agosto del 2020. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios externos. Se recolectaron datos generales y se administró una escala SERVQUAL del Ministerio de Salud, modificada al modelo SERVQHOS. Se aplicó análisis estadístico de nivel descriptivo. Resultados: De los participantes, fueron de sexo femenino (80,7%) y grupo de edad 41 a 50 años (41,0%). En general el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud. Conclusiones: Durante la pandemia de COVID-19,</p> | | |
| <p>W https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369</p> | | | | |

| 11/31 | SUBMITTED TEXT | 61 WORDS | 29% MATCHING TEXT | 61 WORDS |
|---|----------------|----------|-------------------|----------|
| <p>Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del Centro de Salud San Fernando-Ate. Objetivos específicos: - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y eficiencia de la atención del Centro de Salud San Fernando-Ate. - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y eficacia de la atención del</p> | | | | |
| <p>SA PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx (D117763612)</p> | | | | |

| 15/31 | SUBMITTED TEXT | 16 WORDS | 83% MATCHING TEXT | 16 WORDS |
|---|----------------|----------|-------------------|----------|
| <p>Población, muestra y muestreo 2.2.1 Población Estará conformada por todos los usuarios que</p> | | | | |
| <p>SA Diaz Paredes 2da. revisión.docx (D122474661)</p> | | | | |

| | | | | |
|--------------|---|----------|---|----------|
| 12/31 | SUBMITTED TEXT | 14 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 14 WORDS |
| | Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. | | Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III | |
| | W http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es . | | | |
| 13/31 | SUBMITTED TEXT | 3 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 3 WORDS |
| | http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es . | | http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext%26pid=S0864-03002019000200153%26lng=es%26 | |
| | W http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es . | | | |
| 14/31 | SUBMITTED TEXT | 17 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 17 WORDS |
| | Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. | | Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile | |
| | W http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es . | | | |
| 16/31 | SUBMITTED TEXT | 5 WORDS | 90% MATCHING TEXT | 5 WORDS |
| | Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es . 5. | | | |
| | SA PROYECTO DE TESIS DIANA MUÑOZ 2021URKUMD.doc (D108549411) | | | |
| 21/31 | SUBMITTED TEXT | 20 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 20 WORDS |
| | Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev. salud pública [Internet]. 2019 | | Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev. salud pública [Internet]. 1 | |
| | W https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138 | | | |
| 17/31 | SUBMITTED TEXT | 1 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 1 WORDS |
| | http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642019000100128&lng= | | http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext%26pid=S0122-06672018000200102%26lng= | |
| | W http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es . | | | |

| 18/31 | SUBMITTED TEXT | 35 WORDS | 93% MATCHING TEXT | 35 WORDS |
|-------|---|----------|--|----------|
| | Vargas Concha, L. E. ., & Falcones Benalcázar, M. . (2022). Factores Determinantes del nivel de Satisfacción de los Usuarios en Emergencias del Hospital Dr. Carlos del 16 Pozo Melgar de Muisne. | | Vargas Concha, L. E. ., & Falcones Benalcázar, M. . (2022). FACTORES DETERMINANTES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DR. CARLOS DEL POZO MELGAR DE MUISNE: | |
| | W https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072 | | | |

| 19/31 | SUBMITTED TEXT | 22 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 22 WORDS |
|-------|--|----------|---|----------|
| | Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. | | Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. | |
| | SA submission.docx (D110340992) | | | |

| 20/31 | SUBMITTED TEXT | 15 WORDS | 95% MATCHING TEXT | 15 WORDS |
|-------|--|----------|--|----------|
| | Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. | | satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. | |
| | W https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369 | | | |

| 22/31 | SUBMITTED TEXT | 21 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 21 WORDS |
|-------|---|----------|--------------------|----------|
| | Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [| | | |
| | SA Diaz Paredes 2da. revisión.docx (D122474661) | | | |

| 23/31 | SUBMITTED TEXT | 30 WORDS | 79% MATCHING TEXT | 30 WORDS |
|-------|--|----------|---|----------|
| | pdf 13. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev. Brasileira de 17 Marketing Internet] 2011; 10(2): 146-162. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71747525008 14. | | pdf [Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146-162. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008 [| |
| | W http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200217&script=sci_arttext | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------|----------|
| 24/31 | SUBMITTED TEXT | 14 WORDS | 100% MATCHING TEXT | 14 WORDS |
| <p>Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (6a.</p> | | <p>Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6a</p> | | |
| <p>SA DIEGO ALBERTO GARCÉS ÁLVAREZ.pdf (D128185263)</p> | | | | |

| | | | | |
|--|-----------------------|----------|--------------------------|----------|
| 25/31 | SUBMITTED TEXT | 15 WORDS | 82% MATCHING TEXT | 15 WORDS |
| <p>Baptista. Metodología de la investigación. 5ta edición. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V.</p> | | | | |
| <p>SA 3795-T2-T2-TeladaYMendoza.docx (D115871273)</p> | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|----------|--------------------------|----------|
| 26/31 | SUBMITTED TEXT | 38 WORDS | 35% MATCHING TEXT | 38 WORDS |
| <p>Cuál es la relación que existe entre percepción del usuario y la atención del servicio del Centro de Salud San Fernando-Ate? OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del</p> | | | | |
| <p>SA PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx (D117763612)</p> | | | | |

| | | | | |
|--|-----------------------|----------|--------------------------|----------|
| 27/31 | SUBMITTED TEXT | 15 WORDS | 76% MATCHING TEXT | 15 WORDS |
| <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - Determinar la relación que existe entre la percepción usuario y la</p> | | | | |
| <p>SA PROYECTO FABIAN LEMA CORREGIDO 4 NOVIEMBRE.docx (D117763612)</p> | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|----------|--------------------------|----------|
| 28/31 | SUBMITTED TEXT | 16 WORDS | 66% MATCHING TEXT | 16 WORDS |
| <p>Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario y la atención del servicio</p> | | | | |
| <p>SA Tesis_Baca_Oruna_Versión Final_Oficial.docx (D131243636)</p> | | | | |

| 29/31 | SUBMITTED TEXT | 27 WORDS | 80% MATCHING TEXT | 27 WORDS |
|-----------|---|----------|--|----------|
| | El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención 7 | | el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención | |
| SA | TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx (D43961430) | | | |

| 30/31 | SUBMITTED TEXT | 24 WORDS | 71% MATCHING TEXT | 24 WORDS |
|-----------|--|----------|---|----------|
| | El profesional que la atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas 16 | | El médico que la atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas | |
| SA | TESIS 2018 corregido POR CARLA.docx (D43961430) | | | |

| 31/31 | SUBMITTED TEXT | 268 WORDS | 42% MATCHING TEXT | 268 WORDS |
|-----------|--|-----------|--|-----------|
| | Indicadores Criterios Deficiente Baja Regular Buena Muy Buena 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 95 100 1. Claridad Está formulado con lenguaje apropiado 2. Objetividad Está expresado en conductas observables 3. Actualidad Adecuado al avance de la ciencia pedagógica 4. Organización Existe una organización lógica 5. Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad 6. | | INDICADORES CRITERIOS Deficiente 0-20% Regular 21-40% Bueno 41-60% Muy bueno 61-80% Excelente 81-100% CLARIDAD Está formulado con lenguaje claro y preciso. X OBJETIVIDAD Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. X ACTUALIDAD Adecuado al alcance de ciencia y tecnología. X ORGANIZACIÓN Existe una organización lógica. X SUFICIENCIA Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | |
| SA | UNU_T_2021_POSGRADO_MAESTRIA_MARLON_VERSION_01.pdf (D103566711) | | | |