



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención médica y satisfacción del usuario en
un centro médico de Guayaquil, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Guazhco Contreras, Oscar David (orcid/org0000-0002-6209-3068)

ASESORES:

Dra. Malqui Calla, Gladys Rocio (orcid/org0000-0003-0097-9231)

Mgr. Ruiz Sime, Pedro Henry Alejandro (orcid/org0009-0006-3447-0440)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicado a Dios todo poderoso por darme la fortaleza e inteligencia para cumplir esta meta profesional y así poder dar ejemplo a mis sobrinos Justyn y Thiago, para que algún día, vean en su espejo a mi persona como un buen ejemplo a seguir. y sobre todo para que aprendan que el valor del éxito es gracias al sacrificio continuo y así enseñarles que nunca es suficiente cuando se logra una meta, sino que hay que seguir creciendo como persona y profesional en esta vida muy linda.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ser esa fuente de energía y ejemplo de superación, por su apoyo incondicional con sus consejos, también a mis mejores amigos que con su grano de arena me apoyan en muchas ocasiones a pesar de las adversidades. que este logro sea una muestra de que los sueños si se cumplen con dedicación y perseverancia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN MEDICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO MÉDICO DE GUAYAQUIL, 2023.", cuyo autor es GUAZHCO CONTRERAS OSCAR DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 09 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16629286 ORCID: 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 09-08-2023 00:17:05
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16738252 ORCID: 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 10-08-2023 18:09:11

Código documento Trilce: TRI - 0645998





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, GUAZHCO CONTRERAS OSCAR DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN MEDICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO MÉDICO DE GUAYAQUIL, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
OSCAR DAVID GUAZHCO CONTRERAS PASAPORTE: 0931616429 ORCID: org/0000-0002-6209-3068	Firmado electrónicamente por: OGUZHCO el 09-08-2023 19:57:59

Código documento Trilce: TRI - 0646538



ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 16	
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 V Aiken	1
Tabla 2 Confiabilidad	1
Tabla3 Pruebas de normalidad.	
Tabla 4 Correlaciones de las variables de estudio.	
Tabla 5 Correlación entre eficiencia y calidad de atención médica.	
Tabla 6 Relación entre accesibilidad y calidad de atención médica.	
Tabla 7 Relación entre experiencia del personal y calidad de atención médica.	
Tabla 8 Accesibilidad de la satisfacción del usuario.	
Tabla 9 General de la satisfacción del usuario.	
Tabla 10 Pruebas de normalidad.	
Tabla 11 Correlaciones de las variables de estudio.	
Tabla 12 Relación entre accesibilidad y la primera variable.	
Tabla 13 Relación entre accesibilidad y la primera variable.	
Tabla 14 Relación entre experiencia del personal y calidad de atención médica.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Representación del diseño de investigación	1
Figura 2	

RESUMEN

El siguiente estudio calidad de atención médica y satisfacción del usuario en un centro médico de Guayaquil, 2023 tuvo como objetivo principal examinar la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción del usuario en un centro médico utilizando herramientas para medir la satisfacción percibida en relación a los servicios ofrecidos y recibidos. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, en cuanto al diseño de la investigación, es no experimental y transaccional. La población de interés estuvo constituida por pacientes que fueron atendidos en el centro médico, de los cuales se seleccionó una muestra de 385 usuarios. El instrumento utilizado para recopilar datos fue una encuesta con ítems relacionados con las dimensiones para evaluar tanto la calidad de atención médica como la satisfacción del usuario. La evaluación de la relación entre las variables se llevó a cabo mediante la prueba Rho de Spearman, los resultados revelaron una correlación significativa entre las dos variables de investigación, el coeficiente de correlación obtenido fue de $r=0.821$, lo cual indica una correlación sólida y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del centro médico.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The next research quality of medical care and user satisfaction in a medical center in Guayaquil, 2023. had as its main objective to examine the relationship between the quality of medical care and user satisfaction in a medical center using tools to measure the perceived satisfaction in relation to the services offered and received. This study adopted a quantitative, descriptive and correlational approach, in terms of research design, it is a non-experimental and transactional study. The population of interest consisted of patients who were treated at the medical center, from which a sample of 385 users was selected. The instrument used to collect data was a survey with items related to the dimensions to assess both the quality of medical care and user satisfaction. The evaluation of the relationship between the variables was carried out using the Spearman's Rho test, the results revealed a significant correlation between the two research variables, the correlation coefficient obtained was $r=0.821$, which indicates a solid correlation and directly proportional between the quality of care and the satisfaction of the users of the medical center.

Keywords: Quality, care, user, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN.

El siguiente tema de investigación está dirigido a una realidad problemática que es muy frecuente en los centros médicos, donde la calidad de atención es un problema donde se desencadena por muchos factores e influyen directamente en la satisfacción del paciente al culminar la atención médica. esta situación se presenta en los sectores privados y públicos viéndose afectada la producción de dichas empresas y poniendo en riesgo la reputación y credibilidad de los centros de salud, por tal razón este tema de investigación es importante para aportar en la mejoría de la calidad de atención y aumentar la satisfacción del usuario que acuden al sistema de salud. Además tener un conocimiento preciso en las falencias que puedan existir en las empresas para así retroalimentar al personal y poder aplicar planes estratégicos de mejora.

La calidad de atención médica y la satisfacción de los pacientes van tomado de la mano, a nivel internacional, como en Brasil según Comes (2022), en el programa "Mais Médicos" de Brasil. Este estudio enfatiza la correlación entre la calidad de atención médica, el desempeño de los médicos, la organización de los servicios de atención médica y la accesibilidad a los servicios de salud. Asimismo, se identificó que se debe mejorar la capacitación de médicos y el refuerzo de la red de atención médica para lograr una mejor atención y satisfacción del usuario en los centros médicos. El análisis realizado aporta evidencia para implementación de un mejor modelo de atención al paciente en el área médica, basándose en el humanismo y la capacitación adecuada de los médicos.

En Colombia, Quiñones (2021), la problemática de este estudio es la falta de interés en mejorar la satisfacción de los usuarios, aunque es posible mejorar este problema, ya se presenta una gran diferencia significativa entre el sexo y la edad, con las mujeres presentando una mejor impresión de la satisfacción de la calidad de atención. En cuanto a la edad se ha identificado como un factor que se vincula mucho con la insatisfacción, afectando tanto a la población joven como a los adultos

mayores. Además, según la Superintendencia Nacional de Salud de Colombia (2021), se han presentado varias inconformidades por parte de los usuarios con relación a la calidad de atención y la satisfacción en el sistema de salud, incluyendo aspectos como la ineficiencia de los servicios especializados, la mala comunicación con los profesionales de la salud, entre otros. Esta realidad problemática evidencia la necesidad de mejorar el sistema de atención y la satisfacción del usuario en los centros de salud en Colombia, a través de estrategias que permitan una mejor comunicación con los usuarios, una mayor accesibilidad al sistema de salud, y una mejora en la capacitación de los médicos.

En el ámbito internacional, en Perú, Meza (2021), que debería de mejorar los servicios que se prestan a nivel pre hospitalarios en lo que corresponde a Lima metropolitana a pesar que constantemente se realizan planes estratégicos para mejorar no solo la satisfacción al usuario sino también en lo que corresponde a prevención y así mismo en todo el proceso de curación de los usuarios ya que todos estos ámbitos engloban las calidad de servicios que se presten a los pacientes, siendo así la forma más precisa de mejorar la satisfacción de la percepción y aplicando planes que sean ejecutados sin que exista ningún impedimento para aplicarlos. Su estudio que se enfoca en el nivel nacional de Perú nos permite analizar que al aumentar satisfactoriamente la calidad de servicios va a existir mayor exigencia del usuario teniendo en cuenta que se tiene que mantener continuamente la calidad de servicio que se brinde.

Así mismo, La Torre, (2018), en Perú, manifiesta claramente que la mala calidad de atención se puede ver afectada las empresas con la intención de dañar el mal nombre, prestigio y credibilidad de las instituciones, además, estas situaciones muchas veces se ven expuestas a protestas públicas, denuncias e inconformidades de los usuarios.

A nivel nacional, Rivera, (2018), hizo el estudio en la ciudad de Milagro, manifestó que el servicio en el área de salud ha presentado varias connotaciones en los años recientes, donde el enfoque de la percepción

de la satisfacción del usuario se presenta con mayor importancia a nivel regional y del medio en general.

A nivel local, Flores, (2021), refiere que en la actualidad los centros médicos privados de Guayaquil en el programa para atención médica es un motivo de preocupación debido a que los servicios que se presentan a los usuarios que los perciben tanto de los hospitales públicos o instituciones médicas privadas lo que hace necesario evaluar minuciosamente el nivel de atención que se ofrece a los pacientes. En tal sentido se puede decir que la calidad en la vigilancia de salud apuntan específicamente al punto de vista de la calidad técnica de cómo se ejecutan o se ponen en práctica los protocolos terapéuticos y diagnósticos agrupando destrezas del médico de como tendría que responder a las dudas del paciente dejando todo claro de tal forma que el paciente comprenda en vocabulario que sea captada correctamente y de manera oportuna e inmediata además de implementar la prevención de enfermedades, realizar procedimientos médicos y que estas aplicaciones necesarias no para el beneficio del paciente no induzca el miedo al momento de recibir la información sobre su estado de salud o algún procedimiento que se le vaya a realizar así como del tratamiento que deba de recibir.

Por tal motivo se plantea la siguiente interrogante donde se presenta el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción al usuario en un centro médico de Guayaquil, 2023?

En la justificación teórica se abordarán las diferentes perspectivas y experiencias en todo el mundo, a través de referencias bibliográficas que permitan realizar comparativos y análisis sobre la realidad problemática de este estudio en centros médicos. Así mismo, se busca fundamentar teóricamente la investigación y conocer las mejores prácticas en la materia, para poder aplicarlas en el contexto local. En cuanto a la justificación práctica, se pretende obtener información sobre la situación problemática específica que existe en el centro médico, para ello se

utilizará un cuestionario de preguntas dirigido a todos los usuarios que hayan sido atendidos en el período del año 2023. A partir de los resultados obtenidos se podrá identificar los factores que intervienen en la realidad problemática en este centro médico en particular. En la justificación metodológica en este estudio radica en la importancia de recopilar información precisa y completa sobre ambas variables mediante un cuestionario para encuestas, con el fin de poder identificar las situaciones que afectan la segunda variable y aplicar estrategias efectivas para mejorar la calidad de atención y el sistema de salud en general.

Se propuso tener como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un centro médico de Guayaquil en el año 2023 y por objetivos específicos: identificar la relación entre calidad y eficiencia en atención médica en un centro médico de Guayaquil en el año 2023.; Analizar la accesibilidad a la atención de un centro médico de Guayaquil en el año 2023, Identificar la relación entre la experiencia del personal y la calidad de atención en el centro médico de Guayaquil en el año 2023.

La hipótesis general de este estudio es: Hi: si existe la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción del paciente en el centro médico de Guayaquil en el año 2023.

Ho: No existe la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción del paciente en el centro médico de Guayaquil en el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO.

El ámbito internacional, según Al-Sagarat et al., (2021), en Emiratos Árabes Unidos, que tuvo como objetivo identificar los mecanismos que influyen en la satisfacción del paciente con el sistema de salud en hospitales. La metodología empleada un su estudio transversal donde se recopiló información a través del cuestionario estructurado aplicado a 417 pacientes hospitalizados en diferentes hospitales. Los datos recopilados incluyeron información sobre la edad, género, educación, tipo de seguro médico, tipo de hospital, duración de la estadía en el hospital y la conformidad del paciente con el sistema de salud. Los resultados del estudio mostraron que la satisfacción del paciente con los servicios de salud en los hospitales fue alta, siendo de 92%, y que la calidad de la atención médica y la atención al paciente fueron los factores más importantes para la satisfacción del paciente. También se encontró que la edad, el género, la educación y el tipo de seguro médico no tuvieron una influencia significativa en la conformidad del paciente. En conclusión, este estudio sugiere a los hospitales deberían enfocarse en mejorar las variables en estudio. Además, los resultados del estudio pueden ayudar a los profesionales de la salud y los responsables políticos a diseñar estrategias efectivas.

Atwine et al., (2021), en Uganda, cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes que asisten a un hospital. La metodología empleada fue un estudio de corte transversal se utilizó una encuesta estructurada para recopilar datos de los pacientes que asistieron al hospital durante un periodo de tiempo. Los resultados fueron que la calidad de servicios y la satisfacción del paciente fueron de 85%, siendo moderadamente altas. Los pacientes informaron una alta satisfacción en términos de amabilidad del personal. Sin embargo, también se encontraron áreas que necesitan mejoras, como la calidad del servicio de laboratorio y la disponibilidad de medicamentos. El estudio concluyó que es importante que los hospitales se centren en mejorar la accesibilidad y comunicación

con los pacientes para aumentar su satisfacción y confianza en los servicios de atención médica.

Además, Abuzerr et al., (2020), en Palestina, tuvo como objetivo comparar la satisfacción del paciente en hospitales públicos y privados en un entorno palestino y su relación con el tipo de servicios hospitalarios. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo transversal comparativo, en el que se aplicó un cuestionario estandarizado a pacientes que habían sido atendidos en hospitales públicos y privados. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado para seleccionar a los pacientes. Se midió la segunda variable en función de cinco dimensiones: competencia, atención, empatía, seguridad y accesibilidad. Los resultados mostraron, en general, los pacientes estaban satisfechos con los servicios hospitalarios, pero la satisfacción fue significativamente mayor en los hospitales privados con un 70% a diferencia de los públicos con un 30%. En conclusión, el estudio sugiere que los hospitales deben mejorar la empatía del personal médico para aumentar la satisfacción del paciente, especialmente en los hospitales públicos.

En Irán, Khaledi y Nasiripour (2019), realizó una investigación cuyo objetivo fue examinar la relación entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción del paciente en los hospitales iraníes. La metodología empleada fue un estudio descriptivo de corte transversal donde se utilizó una muestra de 490 pacientes de hospitales públicos y privados en la ciudad de Kermanshah, Irán. El estudio concluyó que la primera variable es un factor clave en la satisfacción del paciente y que es importante que los hospitales trabajen para mejorar la calidad de sus servicios médicos para aumentar la satisfacción del paciente.

En Estados Unidos Street Jr et al., (2018), se enfoca en la comunicación médico-paciente y donde su objetivo fue examinar el impacto de la comunicación del médico en la satisfacción del paciente en una práctica hospitalaria urbana. Los resultados del estudio indicaron que la comunicación del médico tuvo un impacto significativo en la satisfacción

del paciente, con la mayoría de los pacientes calificando la comunicación de su médico como buena o excelente. El estudio concluyó que la comunicación médico-paciente tiene significancia de los pacientes en un contexto de atención médica urbana y hospitalaria. Se destacó la importancia de la comunicación efectiva y de la empatía por parte del médico en el proceso de atención médica, se demostró que estas características están estrechamente relacionadas con la segunda variable.

En Ecuador, Játiva et al., (2020), en la ciudad de Quito, se planteó en su objetivo general analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en una clínica de atención primaria en Quito. La metodología empleada fue un estudio descriptivo de corte transversal. Los resultados del estudio indicaron que la primera variable calidad de atención se relacionó evidentemente la segunda variable satisfacción de los usuarios, y que aspectos como la accesibilidad y la comunicación influyeron significativamente en la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios con un 79.8% de aprobación por los pacientes. El estudio concluyó que es fundamental los centros de salud primaria se enfoquen en mejorar la calidad de atención y la satisfacción de sus usuarios, y que se presente una mejoría a la accesibilidad y la comunicación con los pacientes.

Así mismo Llerena-Rojas et al., (2019), en la ciudad de Quito, obtuvo como objetivo principal fue evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención médica en el servicio de emergencia de un hospital público. La metodología empleada fue un estudio descriptivo transversal con una muestra de 300 pacientes adultos que acudieron al servicio de emergencia en un periodo determinado, y se utilizó una encuesta para evaluar la satisfacción del paciente. Los resultados del estudio fueron que el 68.7% de los pacientes evaluaron su satisfacción como buena o excelente, y que el tiempo de espera fue el factor que más influyó en la satisfacción del paciente. El estudio concluyó que es necesario mejorar el tiempo de espera y la información que se brinda al paciente en el

servicio de emergencia para mejorar la satisfacción del paciente con la atención médica recibida.

Loaiza-Vinueza, et al., (2018), en Quito, en su estudio tuvo objetivo fue evaluar la percepción de la calidad de atención médica y la satisfacción del usuario en un hospital público de tercer nivel en Quito. La metodología empleada fue un diseño transversal, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a 384 usuarios. Los resultados del estudio fueron que la mayoría percibió la calidad de atención médica como aceptable y estuvieron satisfechos con el servicio recibido. El estudio concluyó que es necesario mantener y mejorar la calidad de atención médica para garantizar la satisfacción de los pacientes en el sistema de salud pública aplicando una monitorización continua del sistema que se aplica en las casas de salud.

Referente a Gavilanes-Sotomayor et al. (2021), En Guayaquil, determino como objetivo general evaluar la percepción de la calidad de atención médica y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil. La metodología empleada fue de corte transversal, en el que se aplicó una encuesta estructurada para los usuarios que asistieron al servicio de emergencia en un período de un mes. Los resultados mostraron que la percepción de la calidad de atención médica fue evaluada como buena con un 55% de aprobación por los pacientes, mientras que la complacencia de atención médica recibida fue moderada con un 25% de aprobación del paciente. El estudio concluyó en que, aunque la percepción de la calidad de atención médica fue buena en general, es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la implementación de medidas que mejoren la accesibilidad, la información y la comunicación en el servicio de emergencia.

En el siguiente estudio Vargas y Parra (2018), en Guayaquil. Determino evaluar la percepción de la calidad de atención médica en pacientes ambulatorios de una clínica en Guayaquil. La metodología fue un estudio descriptivo, transversal, utilizo un cuestionario de percepción adaptado

a la población de estudio. Los resultados del estudio indicaron que los pacientes evaluaron como satisfechos a la calidad de atención médica en la clínica, con la puntuación media de 4.4 sobre 5.0 siendo del 88%. El estudio concluyó que es importante continuar mejorando los servicios en la clínica para asegurar la satisfacción de los pacientes y promover su fidelización.

La teoría para la primera variable descrita por Parasuraman, Zeithaml y Berry, conocida como el modelo SERVQUAL. Fue propuesto por primera vez en 1985 en su artículo "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", es una teoría reconocida en el campo de la calidad de atención médica. Esta teoría se enfoca en la gestión de expectativas y la percepción del servicio. Según esta teoría presenta estas dimensiones donde incluyen la capacidad del personal médico, la empatía y amabilidad en el trato, la accesibilidad a los servicios de salud, la confiabilidad en la prestación del servicio y la tangibilidad de las instalaciones y equipos médicos. Estas dimensiones influyen en la percepción global del paciente sobre la calidad del servicio recibido. La Teoría proporciona un marco conceptual importante para comprender y mejorar la calidad de atención médica, enfatizando la necesidad de ofrecer una atención centrada en el paciente que cumpla con sus expectativas y necesidades (Parasuraman et al., 1985).

Respecto a una segunda teoría, el modelo de Donabedian propuesta en 1966 en el estudio de "Evaluating the Quality of Medical Care", se basa en un enfoque integral que considera tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultado. Se refiere a las características organizativas y físicas del sistema de atención médica, como los recursos disponibles y la organización del sistema. El proceso indica las acciones y actividades desempeñadas por los proveedores de atención médica, incluyendo diagnósticos, tratamientos y la interacción con los pacientes. Por último, el resultado se refiere a los efectos de la atención médica en la salud de los pacientes, como mejoras en los síntomas, calidad de vida, satisfacción del paciente y reducción de complicaciones. Según esta teoría, una calidad de atención médica

adecuada requiere una estructura sólida que respalde un proceso efectivo y, a su vez, genera resultados positivos para los pacientes. Ha sido ampliamente utilizada para evaluar y mejorar la calidad de atención médica, proporcionando un marco conceptual para identificar áreas de mejora (Donabedian, 1966).

La calidad de atención médica según Donabedian (1979), se refiere a la medida en que los servicios de salud cumplen con los estándares y expectativas establecidos para brindar un cuidado efectivo, seguro y satisfactorio a los pacientes.

La primera dimensión Wolf et al., (2018) la experiencia se centra en la percepción y vivencia del paciente durante su interacción con el sistema de atención médica. Abarca diversos aspectos que dominan en su percepción de la calidad de atención recibida. Estos aspectos incluyen la comunicación médico-paciente, la empatía, la participación del paciente para la toma de decisiones y la satisfacción general con la atención brindada. Cada uno de estos elementos contribuye de manera significativa a la experiencia del paciente y puede afectar su nivel de satisfacción y cumplimiento.

La segunda dimensión Fernandes et al., (2021), la accesibilidad. Se refiere a la facilidad con la que los pacientes pueden obtener los servicios de salud necesarios en términos de disponibilidad, proximidad geográfica, tiempo de espera, costos y barreras administrativas. Se considera un factor determinante en el acceso equitativo y puede influir en la satisfacción del paciente, el cumplimiento del tratamiento y los resultados de salud. Una atención médica accesible garantiza que los servicios estén disponibles para todas las personas, sin importar su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o grupo de población al que pertenezcan.

En la tercera dimensión Liu et al., (2020), la eficiencia, se refiere a la agilidad del sistema de salud para utilizar sus recursos de manera óptima y lograr resultados favorables con la menor cantidad de recursos posible. Esta dimensión se enfoca en la gestión eficiente de los recursos

disponibles, incluyendo el tiempo, el personal, los equipos y los presupuestos, con el objetivo de maximizar los beneficios para los pacientes y minimizar el desperdicio. Una atención eficiente se traduce en una menor espera para los pacientes, una mayor productividad del personal de salud, mayor calidad de los servicios prestados.

Para la variable satisfacción del usuario la Teoría de Servqual. Esta teoría fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 en el estudio de "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", y se utiliza para evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios. La Teoría de Servqual se compone de cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Según esta teoría, si la calidad del servicio es inferior a las expectativas, se generará insatisfacción. La Teoría de Servqual ha sido ampliamente utilizada en estudios de satisfacción del usuario en la atención médica y ha proporcionado una estructura conceptual para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud. otras teorías y modelos relacionados con la satisfacción del usuario en la atención médica, como la Teoría de las Expectativas Confirmadas y el Modelo de Calidad de la Atención de Donabedian. Cada teoría proporciona una perspectiva única sobre la satisfacción del usuario y puede ser aplicada en diferentes contextos y situaciones (Parasuraman et al., 1988).

Una teoría adicional es la Disonancia Cognitiva, desarrollada por León Festinger en el estudio de "A Theory of Cognitive Dissonance" en 1957, aunque esta teoría no se centra específicamente en la atención médica, se puede aplicar para comprender la satisfacción del usuario en este contexto. La Teoría sostiene que cuando existe una discrepancia entre las actitudes o creencias de una persona y sus acciones o experiencias, se produce una sensación de malestar llamada disonancia cognitiva. En el contexto de la atención médica, esto significa que si un usuario tiene expectativas positivas sobre la calidad de atención que va a recibir y luego experimenta una atención que no cumple con esas expectativas, puede surgir una disonancia cognitiva y afectar su satisfacción. Según

esta teoría, la satisfacción del usuario se logra cuando hay una armonía entre las actitudes y creencias del usuario sobre la atención médica y su experiencia real con el servicio. Si la atención médica cumple o supera las expectativas del usuario, se reduce la disonancia cognitiva y se promueve la satisfacción. Por el contrario, si la atención médica no cumple con las expectativas del usuario, la disonancia cognitiva puede generar insatisfacción (Festinger, 1957).

La satisfacción del usuario según Oliver (1980), se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes en relación con un producto, servicio o experiencia. Es la evaluación subjetiva que realiza el usuario sobre la calidad percibida y el nivel de cumplimiento de sus deseos y requerimientos.

La primera dimensión es la atención Berghout et al., (2018) es fundamental evaluar la percepción y valoración que tiene el paciente sobre los servicios de salud recibidos y la satisfacción general con la atención médica brindada. se considera un indicador importante la satisfacción, ya que refleja las necesidades y expectativas del paciente han sido cumplidas durante su interacción con el sistema de atención médica. Esta dimensión abarca diversos aspectos, como la comunicación médico-paciente, la empatía y el trato recibido por parte del personal de salud, la calidad de la información proporcionada, la participación del paciente en la toma de decisiones y la percepción de los resultados obtenidos.

En cuanto a la segunda dimensión Pérez-Raya et al., (2021) personal, es un aspecto importante dentro de la variable de calidad de atención médica. Se refiere a la percepción y evaluación que tiene el paciente sobre la interacción y el trato recibido por parte del personal de salud, tanto médico como no médico, durante su atención. Influye significativamente en la experiencia del paciente y en su percepción general de la calidad de atención recibida. Esta dimensión abarca aspectos como la amabilidad, la empatía, la comunicación efectiva, la

competencia profesional y la capacidad de respuesta por parte del personal de salud.

La dimensión de la accesibilidad Ferrante et al., (2021), es un aspecto importante en la evaluación. Se refiere a la percepción y valoración del paciente con relación a la facilidad y disponibilidad de obtener los servicios de salud necesarios. Se relaciona a diversos aspectos, como la disponibilidad de servicios médicos en términos de proximidad geográfica, la facilidad para obtener citas médicas, la rapidez en el acceso a los servicios, la accesibilidad financiera y la reducción de barreras administrativas. Una alta satisfacción en esta dimensión implica que los servicios de salud son fácilmente accesibles y están disponibles cuando se necesitan. Cuando los servicios de salud son accesibles, las personas tienen más probabilidades de buscar atención temprana, recibir un diagnóstico oportuno y obtener los tratamientos necesarios.

Por último, la dimensión satisfacción general Beattie et al., (2021), un componente importante para evaluar la calidad de la atención médica y se refiere a la evaluación global y subjetiva que hace el paciente sobre su experiencia y nivel de satisfacción con los servicios de salud recibidos. Puede estar influenciada por varios factores, la comunicación médico-paciente, la accesibilidad a los servicios, la empatía, la efectividad de los tratamientos y la satisfacción con los resultados obtenidos.

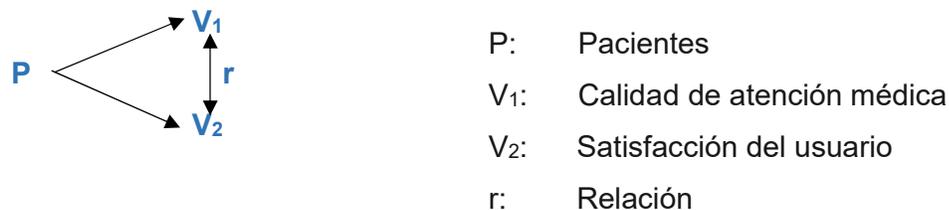
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Se clasificará como básica, porque analizará datos sin la modificación de la realidad. se basará en un enfoque cuantitativo, utilizando cifras y datos cuantificables y recibiendo la información a través de instrumentos que poseen estas características (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación: Será correlacional, descriptivo con el objetivo de hallar la posible vinculación entre las variables (Bernal, 2016). Además, se tratará de una investigación no experimental, ya que no se manipularán variables, y transaccional, al emplear un determinado momento para la recolección de información (Sánchez, et al., 2018). Transversal ya que se dará en un solo momento.

Figura 1 Representación del diseño de investigación



La ilustración representa el diseño que será considerado en el estudio, basado en el trabajo de Hernández y Mendoza (2018).

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1 independiente: Calidad de atención médica

- **Definición conceptual:** Capacidad del personal médico para proporcionar servicios de atención efectiva y segura que cumplan con los estándares de calidad y así mismo satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes (OMS, 2021).

- **Definición operacional:** Se operacionalizará en tres dimensiones: experiencia del paciente con el personal médico y no médico, accesibilidad a los servicios de salud y eficiencia en la atención; constando de 15 ítems.
- **Indicadores:** constara de nueve indicadores
- **Escala de medición:** Escala ordinal, tipo Likert.

Variable 2 dependiente: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Percepción y evaluación del paciente en cuanto a la calidad de atención médica recibida, donde la satisfacción es considerada como el resultado final de la atención médica (Fernández et al., 2018).
- **Definición operacional:** Se operacionaliza en cuatro dimensiones: satisfacción con la atención médica, satisfacción con el personal médico y no médico, satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud y satisfacción general; constando de una cantidad de 15 ítems.
- **Indicadores:** constaran de doce indicadores.
- **Escala de medición:** Escala ordinal, tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población de interés en este estudio es el conjunto de pacientes atendidos en un centro médico de Guayaquil durante el año 2023 (Pastor, 2019).

- **Criterios de inclusión:** pacientes de cualquier edad y género que hayan recibido atención médica en el centro médico durante el año 2023.
- **Criterios de exclusión:** pacientes que no hayan sido atendidos en el centro médico durante el año 2023.

3.3.2 Muestra: Se seleccionará aleatoriamente a partir de la población de pacientes que han recibido atención médica en el centro médico durante el año 2023. Se determinará una muestra de 385 pacientes, por conveniencia.

Tamaño de la muestra

Se aplicará la siguiente fórmula de Cochran (1963) para el tamaño de la muestra de una población finita:

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

El nivel de confianza será del 95% siendo equivalente Z a 1.96

El error máximo tolerable (e) es del 5% siendo 0.05

Para q y p sería del 50% siendo 0.5

Según El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador (INEC), Guayaquil tiene una población aproximada de 3.7 millones de habitantes, siendo éste valor N.

$$n = \frac{1.96^2 * 3700000 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (3700000 - 1) * 0.05^2} = 385$$

n es el tamaño de la muestra que será de 385 personas.

3.3.3 Muestreo: Será aleatorio simple, lo que significa que cada miembro de la población tendrá la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis: En este estudio será cada uno de los pacientes que haya recibido atención médica en el centro médico durante el año 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Sánchez (2022), la recolección de datos es un aspecto crucial en una investigación y la selección adecuada de técnicas e instrumentos es esencial para recopilar información valiosa de manera eficiente. En el siguiente estudio se empleará la técnica de observación y se utilizará una ficha de observación estructurada como instrumento de medición **(Ver Anexo 2)**. Esta ficha incluirá ítems diseñados específicamente para cada variable de estudio, basados en los indicadores y dimensiones

definidos en la operacionalización, y se calificará utilizando una escala de medición de Likert.

Según García (2019), El instrumento será validado mediante el juicio de expertos, en el cual nos permitirá determinar la transparencia de ajustes adecuado para determinar si los ítems miden las variables. **(Ver Anexo 3)** y se empleara la V Aiken para sustentan la validez que es empleada por los jueces expertos. **(Ver Tabla 1)**.

Según García (2019), la confiabilidad de una escala se refiere a su capacidad para proporcionar resultados consistentes en mediciones posteriores, considerando las mismas condiciones. En este estudio se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como una medida de confiabilidad del instrumento utilizado. Este coeficiente representa el promedio de las correlaciones entre los ítems construidos, lo que permitió evaluar la fiabilidad de cada ítem del instrumento para su posterior aplicación. Los valores obtenidos para el alfa de Cronbach en este estudio indican el grado de consistencia y fiabilidad del instrumento utilizado para medir ambas variables. Tenemos los siguientes valores para Alpha de Cronbach:

Para los valores de Alpha de Cronbach según la tabla, el 0.88 de la variable de la calidad de atención médica con los ítems está en el rango de Bien, y para la variable de Satisfacción del usuario con un valor de 0.93 está en el rango de excelente. **(Ver Tabla 2)**.

Se verán las respuestas para los 20 pacientes que se hizo en el plan piloto de los 15 ítems para cada variable. Cada ítem se responde en una escala del 1 al 5.

3.5 Procedimientos

El primer paso del estudio consistirá en desarrollar instrumentos que permitan medir las variables de interés. Estos instrumentos serán validados y se realizará una prueba piloto con expertos en salud y usuarios del centro médico para asegurar su confiabilidad. Se solicitará la autorización del director del centro médico para llevar a cabo el estudio **(Ver Anexo 4)**. Se obtendrá el consentimiento informado de los

participantes, garantizando la confidencialidad de la información. Se procederá a la recopilación de datos a través de fichas de observación estructuradas para cada variable, registrando la información obtenida. Al finalizar, se procesará la información recopilada mediante un programa electrónico para su análisis e interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

Después de recolectar los datos, se procederá a organizarla según las dimensiones de cada variable, para luego codificarla en función de los valores asignados a cada ítem. De esta forma, se podrá analizar y reportar las respuesta a los objetivos de estudio. Este protocolo se llevará a cabo utilizando el programa de Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics29.0.1.0 , para plasmar la información en tablas y figuras, para la interpretación de los hallazgos. Este enfoque de análisis de datos permitirá obtener una visión clara de la realidad del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se seguirán los principios éticos establecidos por la comunidad científica. En primer lugar, se buscará que el propósito del estudio sea beneficioso para los participantes, garantizando que la información recopilada sea utilizada para mejorar la primera variable en el centro. Asimismo, se asegurará que los participantes no sean expuestos a actividades que pongan en riesgo su integridad, respetando el principio de no maleficencia. En cuanto a la autonomía, se garantizará que cada participante tenga la libertad de decidir si desea o no participar en la investigación. Por último, se mostrará empatía y se rechazará cualquier forma de discriminación, respetando el principio de justicia.

IV. RESULTADOS

En este capítulo para alcanzar los objetivos, se aplicarán encuestas a una muestra de 385 usuarios del centro médico, sin restricciones de edad, siempre y cuando estén disponibles y dispuestos a participar en la investigación. Estos cuestionarios permitirán recopilar datos descriptivos y establecer correlaciones para demostrar los resultados y cumplir con los objetivos planteados.

Comenzaremos analizando los resultados estadísticos descriptivos:

Tabla 3 Eficiencia de calidad de atención médica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	185	48.1	48.1	48.1
	MALO	27	7.0	7.0	55.1
	MUY BUENO	105	27.3	27.3	82.3
	NEUTRO	68	17.7	17.7	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión eficiencia de la primera variable, según las respuestas de los usuarios, la mayoría consideró que la eficiencia en la calidad de atención médica fue buena o muy buena, con un 48.1% y un 27.3%, respectivamente. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 7.0%, expresó una percepción negativa en cuanto a la eficiencia. Además, un grupo minoritario de usuarios, el 17.7%, se mantuvo neutral en su evaluación.

Tabla 4 Acceso a la calidad de atención médica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	178	46.2	46.2	46.2
	MALO	27	7.0	7.0	53.2
	MUY BUENO	121	31.4	31.4	84.7
	NEUTRO	59	15.3	15.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión del acceso a la calidad de atención médica la mayoría de los usuarios del centro médico percibieron el acceso como positivo, con un porcentaje del 46.2% considerándolo bueno y un 31.4% evaluándolo como muy bueno. Sin embargo, un pequeño porcentaje del 7.0% expresó una opinión negativa en cuanto al acceso. Además, un grupo minoritario de usuarios, el 15.3%, se mantuvo neutral en su evaluación. La mayoría de los usuarios tuvo una percepción favorable del acceso a la calidad de atención médica, aunque hubo algunos usuarios insatisfechos y otros que no expresaron una opinión clara al respecto.

Tabla 5 Experiencia en la calidad de atención médica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	194	50.4	50.4	50.4
	MALO	19	4.9	4.9	55.3
	MUY BUENO	104	27.0	27.0	82.3
	MUY MALO	6	1.6	1.6	83.9
	NEUTRO	62	16.1	16.1	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión experiencia en la calidad de atención médica de acuerdo con las respuestas proporcionadas por los usuarios, se puede observar que aproximadamente la mitad de ellos tuvo una experiencia positiva, representando un 50.4% del total. Sin embargo, un pequeño porcentaje

del 4.9% expresó una percepción negativa, mientras que un 1.6% reportó una experiencia muy negativa. Por otro lado, un grupo minoritario de usuarios, correspondiente al 16.1%, se mantuvo neutral.

Tabla 6 Atención de la satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	184	47.8	47.8	47.8
	MALO	28	7.3	7.3	55.1
	MUY BUEN	110	28.6	28.6	83.6
	MUY MALO	3	.8	.8	84.4
	NEUTRO	60	15.6	15.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión de atención, los resultados muestran que aproximadamente la mitad de los usuarios, es decir, un 47.8%, tuvo una percepción positiva en cuanto a la atención y satisfacción recibida. Sin embargo, se encontró que un porcentaje del 7.3% expresó una percepción negativa, mientras que un 0.8% reportó una experiencia muy negativa. Por otro lado, un grupo minoritario de usuarios, correspondiente al 15.6%, se mantuvo neutral.

Tabla 7 Personal de la satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	186	48.3	48.3	48.3
	MALO	25	6.5	6.5	54.8
	MUY BUEN	111	28.8	28.8	83.6
	MUY MALO	6	1.6	1.6	85.2
	NEUTRO	57	14.8	14.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión del personal de la satisfacción se observa que un 48.3% de los usuarios tuvo una percepción positiva, calificándola como buena. Sin embargo, un porcentaje del 6.5% expresó una percepción negativa en cuanto al personal, y un 1.6% reportó una experiencia muy negativa. Además, un grupo minoritario de usuarios, correspondiente al 14.8%, se mantuvo neutral.

Tabla 8 Accesibilidad de la satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	142	36.9	36.9	36.9
	MALO	22	5.7	5.7	42.6
	MUY BUEN	168	43.6	43.6	86.2
	MUY MALO	1	.3	.3	86.5
	NEUTRO	52	13.5	13.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión accesibilidad de la segunda variable se indica que un 36.9% de los usuarios calificaron como buena. Por otro lado, un 5.7% de los usuarios expresaron una percepción negativa sobre la accesibilidad, mientras que un 0.3% reportó una experiencia muy negativa. Además, un grupo de usuarios, correspondiente al 13.5%, se mantuvo neutral en su evaluación.

Tabla 9 General de la satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	179	46.5	46.5	46.5
	MALO	18	4.7	4.7	51.2
	MUY BUEN	120	31.2	31.2	82.3
	MUY MALO	6	1.6	1.6	83.9
	NEUTRO	62	16.1	16.1	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

En la dimensión General de la segunda variable, Un 46.5% de los usuarios evaluaron su satisfacción como buena, mientras que un 4.7% tuvo una percepción negativa. Por otro lado, un 31.2% de los usuarios informaron haber tenido una experiencia muy positiva, mientras que un 1.6% manifestó una experiencia muy negativa. Además, un grupo minoritario de usuarios, que representa el 16.1%, se mantuvo neutral.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Se describe a continuación los resultados inferenciales generados bajo la prueba de normalidad:

Tabla 10 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD_DE_ATENCIÓN_M EDICA	.198	385	<.001	.826	385	<.001
SATISFACCIÓN DEL_USUARIO	.197	385	<.001	.820	385	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

El p-valor es significativamente menor a 0.01 para ambas variables, lo cual es menor que el nivel de significancia Alfa establecido en 0.05. Por lo tanto, podemos aceptar la hipótesis alternativa (Ha) de que las variables no siguen una distribución normal. Debido a esto, se optará por realizar la prueba no paramétrica conocida como prueba de correlación de Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables.

Objetivo General:

Según la correlación entre la calidad de atención médica y satisfacción al usuario en un centro médico, 2023.

Hi: si existe la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción del paciente en el centro médico de Guayaquil en el año 2023.

Ho: No existe la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción del paciente en el centro médico de Guayaquil en el año 2023.

Esta prueba responde a que si existe relación entre las 2 variables:

Tabla 11 Correlaciones de las variables de estudio.

			INDEPEN DIENTE_ CALIDAD _DE_ATE NCION_M EDICA	DEPENDIE NTE_SATI SFACCION _DEL_USU ARIO
Rho de Spearman	INDEPENDIENT E_CALIDAD_DE _ATENCION_ME DICA	Coeficiente de correlación	1.000	.821**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	DEPENDIENTE_ SATISFACCION _DEL_USUARIO	Coeficiente de correlación	.828**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados revelaron una fuerte correlación positiva significativa entre ambos factores. Con un coeficiente de correlación de 0.821, se indica una relación sólida entre las dos variables. Estos hallazgos sugieren que a medida que aumenta la calidad de atención médica proporcionada, la satisfacción de los usuarios también tiende a

aumentar. Adicionalmente, el valor p (Sig.) es menor a 0.001, lo cual indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre calidad y eficiencia en atención médica en un centro médico de Guayaquil en el año 2023.

Tabla 12 Correlación entre eficiencia y primera variable.

			EFICIE NCIA	CALIDAD_DE_AT ENCION_MEDIC A
Rho de Spear man	EFICIENCIA	Coficie nte de correlaci ón	1.000	.898**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	CALIDAD_DE_ATENCIO N_MEDICA	Coficie nte de correlaci ón	.898**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

El coeficiente de correlación es de 0.898. Este coeficiente indica una correlación positiva fuerte entre las dos variables. A medida que la Eficiencia aumenta, también tiende a aumentar la segunda variable. El valor de correlación es significativo, con un nivel de significancia bilateral menor a 0.001, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa.

Objetivo específico 2

Analizar la accesibilidad a la atención de un centro médico de Guayaquil en el año 2023

Tabla 13 Relación entre accesibilidad y la primera variable.

			ACCE SO	CALIDAD DE ATENCION MEDICA
Rho de Spear man	ACCESO	Coeficie nte de correlaci ón	1.000	.871**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	CALIDAD_DE_ATENCIO NMEDICA	Coeficie nte de correlaci ón	.871**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

La tabla también muestra que el coeficiente de correlación es de 0.871. Esto indica una correlación positiva fuerte entre estas dos variables. A medida que el Acceso mejora, la Calidad de atención médica tiende a mejorar también. El valor de significancia bilateral es menor a 0.001, lo que indica una relación estadísticamente significativa.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la experiencia del personal y la calidad de atención en el centro médico de Guayaquil en el año 2023.

Tabla 14 Relación entre experiencia del personal y calidad de atención médica.

			EXPERIENCIA	CALIDAD_DE_ATENCION_MEDICA
Rho de Spearman	EXPERIENCIA	Coeficiente de correlación	1.000	.877**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	CALIDAD_DE_ATENCIÓN_MEDICA	Coeficiente de correlación	.877**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

El coeficiente de correlación es de 0.877. Esto indica una correlación positiva fuerte entre estas dos variables. A medida que la Experiencia aumenta, la primera variable también tiende a aumentar. El valor de correlación es significativo, con un nivel de significancia bilateral menor a 0.001, lo que indica una relación estadísticamente significativa.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta a este capítulo se discutieron los principales hallazgos de la investigación y se constató con otros hallazgos de investigaciones previas, se dispuso a empezar por el objetivo general y la resolución de hipótesis, seguido de los objetivos específicos.

Respecto al objetivo principal los resultados muestran la correlación entre la primera y la segunda variable donde se analizó utilizando el coeficiente de Rho Spearman. Los resultados revelaron una fuerte correlación positiva significativa. Con un coeficiente de 0.821, se indica una relación sólida entre las dos variables. Estos hallazgos sugieren que a medida que aumenta la calidad de atención proporcionada, la satisfacción de los pacientes también aumenta. Adicionalmente, el valor p (Sig.) es menor a 0.001, lo cual indica que esta correlación es estadísticamente significativa alta.

El estudio de Llerena-Rojas et al. (2019) en el servicio de emergencia de un hospital público, concluyó que es necesario mejorar el tiempo de espera y la información que se brinda al paciente en el servicio de emergencia para mejorar la satisfacción del paciente con la atención médica recibida.

El estudio de Vargas y Parra (2018) se centró en pacientes ambulatorios de una clínica en Guayaquil y obtuvo un alto nivel de satisfacción. El estudio concluyó que es importante continuar mejorando los servicios en la clínica para asegurar la satisfacción de los pacientes y promover su fidelización. Aunque los porcentajes difieren, ambos estudios coinciden en que la percepción de la calidad de atención médica es mayoritariamente positiva en sus respectivos contextos. Ambos concluimos que es importante continuar mejorando los servicios para garantizar la satisfacción de los usuarios/pacientes.

Estos hallazgos son consistentes con estudios previos, como el realizado por Al-Sagarat et al. en Emiratos Árabes Unidos, que también encontró una alta satisfacción del paciente este estudio sugiere a los hospitales deberían enfocarse en mejorar la calidad de la atención para aumentar la satisfacción del paciente con los servicios de salud. Además, la finalidad del estudio puede ayudar a los profesionales de la salud a diseñar estrategias eficaces como promover la atención con amabilidad al paciente.

Así mismo los resultados de Khaledi y Nasiripour (2019), revela una semejanza en cuanto a la importancia de las dos variables en estudio. En esta investigación presentada, se encontró una correlación positiva significativa entre las dos variables en el centro de salud específico analizado, realizado en hospitales iraníes, donde también se concluyó que la calidad de los servicios médicos es un factor clave en la satisfacción del paciente y que es importante que los hospitales trabajen para mejorar la calidad de sus servicios médicos para aumentar la satisfacción.

Por cuanto a los objetivos específicos:

El primer objetivo específico identificó la relación entre calidad y eficiencia en atención médica en un centro médico de Guayaquil en el año 2023.; según el coeficiente de correlación es de 0.898. Este coeficiente indica una correlación positiva entre las dos variables en estudio. A medida que la Eficiencia aumenta, también tiende a aumentar la Calidad de atención médica. El valor de correlación es significativo alto.

Por otro lado, el estudio de Abuzerr et al. (2020) Los resultados muestran que, en general, los pacientes están satisfechos con los servicios hospitalarios, pero la satisfacción es significativamente mayor en los hospitales privados en comparación con los públicos. El estudio de Abuzerr et al. se enfoca en la comparación entre hospitales públicos con los privados, En conclusión, el estudio sugiere que los hospitales deben mejorar la empatía del personal médico, especialmente en los hospitales

públicos. Tal parece que se corrobora que la segunda variable es mucho más fuerte en los entornos privados que en los públicos basándose en la empatía que del personal médico.

En el segundo objetivo específico se Analizó la accesibilidad a la atención de un centro médico de Guayaquil en el año 2023, y el resultado muestra que el coeficiente de correlación es de 0.871. Esto indica una correlación positiva entre estas dos variables en estudio. Lo que demuestra que a medida que el Acceso a la atención medica es oportuna, la Calidad de atención médica tiende a mejorar. El valor de significancia bilateral es menor a 0.001, lo que indica una relación estadísticamente buena.

Por otro lado, Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Atwine et al. (2021) en Uganda, que también buscó evaluar la satisfacción de los pacientes en un hospital, el estudio concluyó que es importante que los hospitales se centren en mejorar la accesibilidad y comunicación con los pacientes para aumentar su satisfacción y confianza en los servicios de atención médica.

El estudio de Játiva et al. (2020) se basó en un diseño descriptivo de corte transversal en una clínica de atención primaria en Quito. También recopiló datos mediante encuestas. En cuanto a los resultados relacionados con la primera variable, tanto el estudio presentado como el de Játiva et al. (2020) encontraron una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios.

En relación con la la segunda variable, tanto el estudio presentado como el de Játiva et al. (2020) encontraron que la mayoría de los usuarios expresaron una satisfacción positiva. El estudio concluyó que es fundamental los centros de salud primaria se enfoquen en mejorar accesibilidad y la comunicación con los pacientes.

Respecto al tercer objetivo específico fue Identificar la relación entre la experiencia del personal y la calidad de atención en el centro médico de Guayaquil en el año 2023. En cuanto al resultado del estudio nos muestra que el coeficiente de correlación es de 0.877. Lo cual indica una

correlación positiva fuerte entre estas dos variables en estudio. Esto quiere decir que a medida que la Experiencia mejora, la Calidad de atención médica también tiende a aumentar. El valor de correlación es significativo, con un nivel de significancia bilateral menor a 0.001, lo que indica una relación estadísticamente buena.

En comparación con el estudio de Gavilanes-Sotomayor et al. (2021) Ambos estudios revelan que la percepción de la calidad de atención médica es mayoritariamente positiva. En cuanto a la satisfacción del usuario, el estudio de Gavilanes-Sotomayor et al. indicó una moderada satisfacción con la atención médica recibida, mientras que el presente estudio encontró que los usuarios calificaron su experiencia como buena y muy buena. Estas discrepancias pueden atribuirse a diferencias en la muestra de pacientes evaluados, los criterios de evaluación utilizados y las características específicas de los servicios de atención médica en cada estudio.

El estudio de Street Jr et al. (2018) revela puntos de conexión importantes en relación con la satisfacción del paciente en el contexto de la atención médica. Ambos estudios abordan diferentes aspectos de la interacción médico-paciente y su influencia en la satisfacción del paciente. El estudio de Street Jr et al. se enfoca específicamente en la comunicación médico-paciente y su impacto en la satisfacción del paciente en un entorno hospitalario urbano. Los resultados muestran que la comunicación del médico tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente, resaltando la importancia de una comunicación efectiva y empática por parte del médico. Esto respalda la noción de que la calidad de la interacción entre el médico y el paciente es fundamental para lograr altos niveles de satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

El análisis realizado, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para examinar la relación entre las dos variables en estudio. Los resultados revelaron una fuerte correlación positiva. Se estableció una relación con un coeficiente de correlación de 0.821, lo cual indica que a medida que la primera variable mejoraba, aumentaba la satisfacción de los usuarios.

Se demostró una correlación positiva significativa de 0.898 entre la primera dimensión y la primera variable. Esto indica que existe una relación muy buena, lo que implica que a medida que aumenta la eficiencia, también se mejora la primera variable proporcionada. Estos hallazgos resaltan la importancia de optimizar los procesos y recursos para lograr una atención médica eficiente.

Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman indicaron una correlación positiva significativa de 0.871 la segunda dimensión y la primera variable. Esto significa que existe una relación buena entre estos dos factores, lo que implica que a medida que mejora el acceso a los servicios de salud, también aumenta la calidad de atención médica brindada. Estos resultados respaldan la importancia de garantizar un acceso adecuado a los servicios médicos para lograr una atención de calidad.

Por último, al examinar la relación entre la dimensión de Experiencia y la primera variable, se encontró una correlación positiva y significativa con un coeficiente de 0.877. Estos hallazgos respaldan la idea de que a medida que se mejora la experiencia, también se observa un aumento que hay en la calidad de atención médica. La correlación fue estadísticamente significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que los administradores del centro de salud implementen estrategias para reducir el tiempo de espera y transmitir comodidad y tranquilidad a los usuarios. Una opción efectiva es establecer un sistema de colas únicas, de manera que los pacientes puedan esperar sentados hasta que sea su turno.
2. Asimismo, se sugiere al director del centro de salud que brinde capacitación a todo el personal. Esto permitirá que los profesionales de la salud puedan optimizar su desempeño y ofrecer un servicio satisfactorio para los pacientes.
3. Es fundamental que el centro médico establezca protocolos de seguridad rigurosos para proteger la integridad de los pacientes que acuden a sus instalaciones. Estos protocolos deben incluir medidas de prevención y control de infecciones, así como la garantía de privacidad y confidencialidad de la información médica.
4. Se propone que los médicos brinden una atención oportuna y diligente a cada paciente que solicite atención médica. Esto implica mantener una comunicación clara y efectiva con los pacientes, escuchar sus inquietudes y responder a sus necesidades de manera rápida y efectiva.
5. Por último, se sugiere al personal médico mejorar el acceso a los servicios de salud, de manera que sean integrales y centrados en los pacientes. Esto implica ofrecer una gama amplia de servicios médicos, incluyendo atención preventiva, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, así como promover la participación activa del paciente en su propio cuidado y fomentar un enfoque holístico de la salud.

REFERENCIAS

- Abuzerr, S., Hamarsheh, M., Shomaf, M., Abu-Moghli, F., Abushalbeh, M., Abu-Lubad, M., ... & Abuhammad, S. (2020). Patient satisfaction and its relationship with quality and type of hospital services: A comparative cross-sectional study in public and private hospitals in a Palestinian setting. *PloS one*, 15(12), e0243193. doi: 10.1371/journal.pone.0243193
- Agudelo-Suárez, A. A., Ronda-Pérez, E., Gil-González, D., Vives-Cases, C., & García, A. M. (2018). Satisfacción del usuario con la atención médica en América Latina: una revisión sistemática. *Salud Colectiva*, 14(3), 467-482. doi: 10.18294/sc.2018.1561
- Al-Sagarat, A. Y., Alomari, M. A., Alghamdi, Y. A., & Al-Omari, A. (2021). Factors influencing patient satisfaction with healthcare services in UAE hospitals. *Heliyon*, 7(6), e07213. doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e07213
- Arora, S., Singh, H., & Mishra, A. (2020). Patient satisfaction with health services: A review. *Journal of family medicine and primary care*, 9(9), 4519-4523. doi: 10.4103/jfmpc.jfmpc_767_20
- Atwine, F., Kirabira, P., Ssentongo, J., Katumba, D., Kintu, A., & Musinguzi, C. (2021). Quality of health services and satisfaction of patients attending a referral hospital in Western Uganda: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 21(1), 1-10. doi: 10.1186/s12913-021-06323-7
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: diseño y desarrollo del proceso de investigación. Pearson Educación. <https://doi.org/10.1002/9780470870703>
- Comes, Y. (2022). El programa “Más Médicos” de Brasil: ¿Un modelo de atención en salud para América Latina? *Revista de Salud Pública*, 24(1), e161. doi: 10.15446/rsap.v24n1.104883
- Comes, Y. A. (2022). Calidad de atención médica y satisfacción del usuario en el programa “Mais Médicos” de Brasil. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 17(44), 1-10. doi: 10.5712/rbmfc17(44)3384
- Cunha, M. P. e., Lemos, M. R. d. L., Oliveira, D. L. d., & Santos, L. C. d. (2021). La influencia de la comunicación médica en la satisfacción del paciente:

una revisión sistemática de la literatura. Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Sorocaba, 23(2), 61-65. doi: 10.4322/2526-5393.ctoAO1739

Donabedian, A. (1979). The quality of medical care: A concept in search of a definition. *Journal of Family Practice*, 9(2), 277-284. PMID: 110905

Donabedian, A. (2019). Evaluating the quality of medical care. 1966. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729. doi: 10.1111/1468-0009.12452

Donabedian, A. (2021). The quality of medical care: how can it be assessed?. *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 98(5), 214-218. doi: 10.1046/j.1542-4738.1980.215.x

Fernández, J. M., de la Torre, J. F., & García, M. J. (2018). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención médica recibida en servicios hospitalarios. *Revista Clínica Española*, 218(7), 357-364. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2018.03.011>

Festinger, L. (1957). A Theory of Cognitive Dissonance. *Human Relations*, 1(2), 119-140. <https://doi.org/10.1515/9781503620766>

Flores González, L. M. (2021). Calidad de atención médica percibida en usuarios de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de Guayaquil, 2020.

García, J. (2019). Diseño y análisis de encuestas en la investigación social y de mercado. Editorial Paraninfo.

Gavilanes-Sotomayor, M. L., González-Díaz, E. A., González-García, D. L., & Pacheco-Barcia, V. (2021). Percepción de la calidad de atención médica y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital público en Guayaquil, Ecuador. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 49(3), 205-211. <https://doi.org/10.1097/RCA.0000000000001045>

Guzmán Wong, B. D. (2019). Calidad de atención médica y satisfacción del usuario: una revisión de la literatura. *Revista Médica de Guayaquil*, 29(1), 72-80.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGraw Hill Education. <https://doi.org/10.1002/9780470870703>

- Játiva, R., Guamán, E., Narváez, R., & Torres, J. (2020). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en una clínica de atención primaria en Quito, Ecuador. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 45(2), 33-39. <https://doi.org/10.35683/22140735.30.182>
- Khaledi, M., & Nasiripour, A. A. (2019). The Relationship between Quality of Medical Services and Patient Satisfaction in Iranian Hospitals. *International Journal of Health Policy and Management*, 8(8), 493-498. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2019.43>
- La Torre-Mantilla, A. O.-G.-I. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyaps17-34.fagr>
- Llerena-Rojas, J. C., Orellana-Cabrera, E., & Vásquez-Tello, M. (2019). Satisfacción del paciente con la atención médica en el servicio de emergencia de un hospital público en Quito, Ecuador. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 44(2), 29-36. <https://doi.org/10.29176/2525-5499.2019.v44.n2.4>
- Loaiza-Vinueza, M., Cisneros-Córdova, J., & Núñez-Samaniego, M. (2018). Percepción de la calidad de atención médica y satisfacción del usuario en un hospital público de tercer nivel en Quito, Ecuador. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 43(1), 20-27. DOI: 10.18260/1-2--31764
- Mena Torres, J. C. (2018). Calidad de atención médica y su relación con la satisfacción al usuario en un centro médico de Guayaquil. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 43(2), 73-80. <https://doi.org/10.29164/2018-02.09>
- Meza Angeles, K. E. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima-2020.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>

- OMS. (2021). Calidad de atención de salud. <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/quality-of-care>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pastor, C. (2019). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. Pearson. doi: 10.13140/RG.2.2.20895.64169
- Pérez-López, C., Frías-Osuna, A., Lomas-Campos, M. M., & Díaz-Hernández, M. C. (2017). Satisfacción del usuario en servicios de salud: revisión sistemática de los instrumentos de evaluación. *Atención Primaria*, 49(5), 268-276. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.06>.
- Pérez-Romero, S., Romero-Arana, A., Ortiz-Montalvo, A., & González-Martínez, J. (2018). Calidad de atención médica y satisfacción del paciente: revisión de la literatura. *Atención Primaria*, 50(1), 1-8. doi: 10.1016/j.aprim.2017.07.003
- Quiñones Quintero, D., & Marín Hamburger, Y. D. J. (2021). Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia-2019 (Doctoral dissertation, Corporación Universidad de la Costa).
- Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33809/cd.v3i3.68>
- Saéz-Vaquero, P., García-Alonso, C. R., & García-Cerrada, A. (2019). Patient satisfaction and quality of care: A study of the perceptions of health care providers and patients in medical wards of a public hospital in Spain.

International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(24), 4965. doi: 10.3390/ijerph16244965

Sánchez, A., Lorenzo, A., & Alonso, C. (2018). Metodología de la investigación. Universidad de León. <https://doi.org/10.1016/B978-84-17529-57-2.50001-4>

Sánchez, M. (2022). Métodos de investigación en ciencias sociales. México: Trillas.

Street Jr, R. L., Gordon, H. S., Ward, M. M., Krupat, E., & Kravitz, R. L. (2018). The impact of physician communication on patient satisfaction in an urban, hospital-based practice. *Journal of patient experience*, 5(3), 221-226. doi: 10.1177/2374373518779088

Superintendencia Nacional de Salud. (2021). Informe de Quejas y Reclamos. Recuperado de <https://www.supersalud.gov.co/es-co/transparencia/informes-y-publicaciones/Paginas/Informe-Quejas-y-Reclamos.aspx>

Vargas-Ramírez, J. A., & Parra-González, L. B. (2018). Percepción de la calidad de atención médica en pacientes ambulatorios de una clínica en Guayaquil, Ecuador. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 43(2), 5-10. <https://doi.org/10.26842/rfcm.v43i2.328>

Velasco-Murillo, V., Pérez-Morente, M. A., & Molina-Rueda, M. J. (2021). Determinants of patient satisfaction with healthcare services in a primary care setting. *SSM - Population Health*, 13, 100743. doi: 10.1016/j.ssmph.2020.100743

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención médica	La calidad de atención médica se refiere a la capacidad del personal médico para proporcionar servicios de atención médica efectivos y seguros que cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes (OMS, 2021).	La variable calidad de atención médica se operacionaliza en tres dimensiones: experiencia del paciente con el personal médico y no médico, accesibilidad a los servicios de salud y eficiencia en la atención, constando de una cantidad de 15 ítems.	Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Actitud y trato del personal médico y no médico Información proporcionada por el personal médico y no médico Respuesta a las necesidades y expectativas del paciente por el personal médico y no médico 	Escala ordinal, tipo Likert. Muy satisfecho: 68-75 Satisfecho: 53-67 Neutral: 38-52 Insatisfecho: 23-37 Muy insatisfecho: 15-22
			Acceso	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera para la atención médica Facilidad de obtener citas médicas Facilidad de acceso a la ubicación del centro médico 	
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera para la atención médica Eficiencia en la atención médica Resolución de problemas de salud 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Se refiere a la percepción y evaluación del paciente en cuanto a la calidad de atención médica recibida, donde la satisfacción es considerada como el resultado final de la atención médica (Fernández et al., 2018).	La variable satisfacción del usuario se operacionaliza en cuatro dimensiones: satisfacción con la atención médica, satisfacción con el personal médico y no médico, satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud y satisfacción general, constando de una cantidad de 15 ítems.	Satisfacción con la atención médica	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado de la atención médica • Procedimientos de diagnóstico y tratamiento • Comunicación con el personal médico 	Escala ordinal, tipo Likert. Muy satisfecho: 68-75 Satisfecho: 53-67 Neutral: 38-52 Insatisfecho: 23-37 Muy insatisfecho: 15-22
			Satisfacción con el personal médico y no médico	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud y trato del personal médico y no médico • Información proporcionada por el personal médico y no médico • Respuesta a las necesidades y expectativas del paciente por el personal médico y no médico 	
			Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para la atención médica • Facilidad de obtener citas médicas • Facilidad de acceso a la ubicación del centro médico 	
			Satisfacción general	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendaría el centro médico a otras personas • Volvería a utilizar los servicios del centro médico • Nivel de satisfacción general con el centro médico 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

FICHA DE CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA

FICHA DE ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA						
	CENTRO DE SALUD ATENDIDO:		RECUERDE: LA ENCUESTA SERÁ TOTALMENTE ANÓNIMA Y NO SE VERÁ AFECTADO/A EN LA INSTANCIA QUE TENDRÁ EN EL CENTRO DE SALUD. 1:MUY MALO- 2:MALO- 3:NEUTRAL- 4:BUENO- 5:MUY BUENO			
	EDAD:	FECHA:				
	SEXO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO					
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	Experiencia del paciente con el personal médico y no médico					
1	¿Cómo evalúa la amabilidad y empatía del personal médico y no médico durante su atención en el centro de salud?					
2	¿Siente que el personal médico y no médico se tomó el tiempo suficiente para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas?					
3	¿Cómo calificaría la claridad y comprensibilidad de las explicaciones proporcionadas por el personal médico y no médico durante su atención en el hospital?					
4	¿Siente que el personal médico y no médico respetó su privacidad y confidencialidad durante su atención en el hospital?					
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad y accesibilidad del personal médico y no médico para atender sus necesidades durante su estancia en el hospital?					
	Accesibilidad a los servicios de salud					
6	¿Recibió información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles en el hospital?					
7	¿Fue fácil programar una cita médica en el hospital?					
8	¿Se le brindó asistencia oportuna en la admisión y registro en el hospital?					
9	¿Tuvo dificultades para encontrar la ubicación del hospital o para acceder a él?					
10	¿Recibió atención médica en un plazo razonable desde la programación de la cita?					
	Eficiencia en la atención					
11	¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica en el hospital?					
12	¿Considera que los procedimientos administrativos del hospital están diseñados					

	de manera eficiente para facilitar su atención médica?					
13	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se le entregan los resultados de sus pruebas médicas en el hospital?					
14	¿Siente que el personal médico y de enfermería de este hospital trabajan de manera eficiente en el cuidado de su salud?					
15	¿Siente que se están utilizando de manera eficiente los recursos hospitalarios para brindarle una atención médica adecuada?					

FICHA TÉCNICA- Calidad De atención médica

Nombre: Cuestionario para evaluar la calidad de atención médica.

Autores de la prueba: Basado en la investigación de Saéz-Vaquero et al., (2019), "Patient satisfaction and quality of care: A study of the perceptions of health care providers and patients in medical wards of a public hospital in Spain."

Aplicación: Individual.

Ámbito de aplicación: Pacientes en servicios de salud.

Descripción del instrumento: El instrumento consta de tres dimensiones: experiencia del paciente con el personal médico y no médico, accesibilidad a los servicios de salud y eficiencia en la atención, con un total de 15 ítems.

Duración: El tiempo máximo de aplicación es de unos 20 minutos.

Finalidad: Valorar la calidad de atención médica en servicios de salud públicos.

Baremación: Escala de 1 a 5, donde 1 es "muy malo" y 5 es "muy bueno". Los rangos de puntuación para cada dimensión se definen de la siguiente manera:

Muy bueno: 5
Bueno: 4
Neutro: 3
Malo: 2
Muy malo: 1

Donde el total de la medición en la Satisfacción del usuario sería:

Muy satisfecho: 68-75
Satisfecho: 53-67
Neutral: 38-52
Insatisfecho: 23-37
Muy insatisfecho: 15-22

FICHA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FICHA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	CENTRO DE SALUD ATENDIDO:		RECUERDE: LA ENCUESTA SERÁ TOTALMENTE ANÓNIMA Y NO SE VERÁ AFECTADO/A EN LA INSTANCIA QUE TENDRÁ EN EL CENTRO DE SALUD. 1:MUY MALO- 2:MALO- 3:NEUTRAL- 4:BUENO- 5:MUY BUENO				
	EDAD:	FECHA:					
	SEXO: <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO						
N°	ÍTEM		1	2	3	4	5
	Satisfacción con la atención médica						
1	¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención médica que ha recibido?						
2	¿Considera que los profesionales de la salud que lo han atendido han sido amables y empáticos con usted?						
3	¿Ha recibido información clara y comprensible acerca de su estado de salud y los tratamientos recomendados?						
4	¿Ha recibido los tratamientos o intervenciones médicas necesarias para tratar su condición de salud?						
5	¿Cómo evaluaría el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención médica que ha sido atendido/a?						
	Satisfacción con el personal médico y no médico						
6	¿Con qué frecuencia ha sentido que el personal médico y no médico escucha y responde adecuadamente a sus necesidades y preocupaciones?						
7	¿Ha sentido que el personal médico y no médico muestra empatía y comprensión hacia su situación?						
8	¿Ha percibido que el personal médico y no médico se comunica de manera clara y efectiva con usted durante su atención médica?						
	Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud						
9	¿Considera usted que los servicios de salud son accesibles en términos de proximidad geográfica?						
10	¿Ha tenido facilidad para acceder a los servicios de salud?						
11	¿Ha tenido que esperar poco tiempo para recibir atención médica oportuna en el centro de salud?						
12	¿Cree que los costos de los servicios de salud son asequibles para la población en general?						
	Satisfacción general						
13	¿Qué tan satisfecho está en general con la atención médica que recibió en su última visita al centro de salud?						
14	¿Recomendaría el centro de salud a un amigo o familiar en busca de atención médica?						
15	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de salud recibido?						

FICHA TÉCNICA- Satisfacción del usuario

Nombre: Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en servicios de salud.

Autores de la prueba: Basado en la investigación de Agudelo-Suárez et al., (2018), "Satisfacción del usuario con la atención médica en América Latina: una revisión sistemática".

Aplicación: Individual.

Ámbito de aplicación: Pacientes en servicios de salud.

Descripción del instrumento: El instrumento consta de cuatro dimensiones: satisfacción con la atención médica, satisfacción con el personal médico y no médico, satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud y satisfacción general, con un total de 15 ítems.

Duración: El tiempo máximo de aplicación es de unos 20 minutos.

Finalidad: Evaluar la satisfacción del usuario en servicios de salud públicos y privados.

Baremación: Escala de 1 a 5, donde 1 es "muy malo" y 5 es "muy bueno". Los rangos de puntuación para cada dimensión se definen de la siguiente manera:

Muy bueno: 5
Bueno: 4
Neutro: 3
Malo: 2
Muy malo: 1

Donde el total de la medición en la Satisfacción del usuario sería:

Muy satisfecho: 68-75
Satisfecho: 53-67
Neutral: 38-52
Insatisfecho: 23-37
Muy insatisfecho: 15-22

Anexo 3 Validación de los instrumentos por jueces de expertos

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	x

Certificado de Validez del contenido del instrumento para la **CALIDAD DE ATENCION MEDICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Experiencia del paciente con el personal médico y no médico													
1	¿Cómo evalúa la amabilidad y empatía del personal médico y no médico durante su atención en el centro de salud?				X				X				X	
2	¿Siente que el personal médico y no médico se tomó el tiempo suficiente para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas?			X			X					X		
3	¿Cómo calificaría la claridad y comprensibilidad de las explicaciones proporcionadas por el personal médico y no médico durante su atención en el hospital?				X				X				X	
4	¿Siente que el personal médico y no médico respetó su privacidad y confidencialidad durante su atención en el hospital?				X				X				X	
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad y accesibilidad del personal médico y no médico para atender sus necesidades durante su estancia en el hospital?				X				X				X	
	Dimensión 2: Accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Recibió información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles en el hospital?				X				X				X	

7	¿Fue fácil programar una cita médica en el hospital?				X				X				X
8	¿Se le brindó asistencia oportuna en la admisión y registro en el hospital?				X				X				X
9	¿Tuvo dificultades para encontrar la ubicación del hospital o para acceder a él?				X				X				X
10	¿Recibió atención médica en un plazo razonable desde la programación de la cita?				X				X				X
Dimensión 3: Eficiencia en la atención		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica en el hospital?				X				X				X
12	¿Considera que los procedimientos administrativos del hospital están diseñados de manera eficiente para facilitar su atención médica?				X				X				X
13	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se le entregan los resultados de sus pruebas médicas en el hospital?				X				X				X
14	¿Siente que el personal médico y de enfermería de este hospital trabajan de manera eficiente en el cuidado de su salud?				X				X				X
15	¿Siente que se están utilizando de manera eficiente los recursos hospitalarios para brindarle una atención médica adecuada?			X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Merchan Quijije Jonathan Moisés

Especialidad del validador: Magister Gerencia en salud

Registro del Título: 0930702378

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Certificado de validez del contenido del instrumento para la **SATISFACCION AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Satisfacción con la atención médica	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención médica que ha recibido?				X				X				X	
2	¿Considera que los profesionales de la salud que lo han atendido han sido amables y empáticos con usted?				X				X				X	
3	¿Ha recibido información clara y comprensible acerca de su estado de salud y los tratamientos recomendados?				X				X				X	
4	¿Ha recibido los tratamientos o intervenciones médicas necesarias para tratar su condición de salud?				X				X				X	
5	¿Cómo evaluaría el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención médica que ha sido atendido/a?				X				X				X	
	Dimensión 2: Satisfacción con el personal médico y no médico	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Con qué frecuencia ha sentido que el personal médico y no médico escucha y responde adecuadamente a sus necesidades y preocupaciones?			X					X				X	
7	¿Ha sentido que el personal médico y no médico muestra empatía y comprensión hacia su situación?				X				X				X	

8	¿Ha percibido que el personal médico y no médico se comunica de manera clara y efectiva con usted durante su atención médica?				X				X				X	
	Dimensión 3: Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	¿Considera usted que los servicios de salud son accesibles en términos de proximidad geográfica?				X				X				X	
10	¿Ha tenido facilidad para acceder a los servicios de salud?				X				X				X	
11	¿Ha tenido que esperar poco tiempo para recibir atención médica oportuna en el centro de salud?				X				X				X	
12	¿Cree que los costos de los servicios de salud son asequibles para la población en general?			X				X			X			
	Dimensión 4: Satisfacción general	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Qué tan satisfecho está en general con la atención médica que recibió en su última visita al centro de salud?				X				X				X	
14	¿Recomendaría el centro de salud a un amigo o familiar en busca de atención médica?				X				X				X	
15	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de salud recibido?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Merchan Quijije Jonathan Moisés

Especialidad del validador: Magister Gerencia en salud

Registro del Título: 0930702378

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MERCHAN QUIJUE
Nombres	JONATHAN MOISES
Tipo de Documento de Identidad	PAS
Numero de Documento de Identidad	A4352374

INFORMACION DE LA INSTITUCION

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACION DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0609-2022-LCV
Diploma	052-174852
Fecha Matricula	05/04/2021
Fecha Egreso	02/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 000117420

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Unidad - Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 26/02/2023 13:52:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe/) utilizando lectora de códigos o teléfono celular verificando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobada mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Certificado de Validez del contenido del instrumento para la **CALIDAD DE ATENCION MEDICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Experiencia del paciente con el personal médico y no médico													
1	¿Cómo evalúa la amabilidad y empatía del personal médico y no médico durante su atención en el centro de salud?				X				X				X	
2	¿Siente que el personal médico y no médico se tomó el tiempo suficiente para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas?				X				X				X	
3	¿Cómo calificaría la claridad y comprensibilidad de las explicaciones proporcionadas por el personal médico y no médico durante su atención en el hospital?				X				X				X	
4	¿Siente que el personal médico y no médico respetó su privacidad y confidencialidad durante su atención en el hospital?				X				X				X	
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad y accesibilidad del personal médico y no médico para atender sus necesidades durante su estancia en el hospital?				X				X				X	
	Dimensión 2: Accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Recibió información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles en el hospital?				X				X				X	

7	¿Fue fácil programar una cita médica en el hospital?				X				X				X
8	¿Se le brindó asistencia oportuna en la admisión y registro en el hospital?				X				X				X
9	¿Tuvo dificultades para encontrar la ubicación del hospital o para acceder a él?				X				X				X
10	¿Recibió atención médica en un plazo razonable desde la programación de la cita?				X				X				X
Dimensión 3: Eficiencia en la atención		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica en el hospital?				X				X				X
12	¿Considera que los procedimientos administrativos del hospital están diseñados de manera eficiente para facilitar su atención médica?				X				X				X
13	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se le entregan los resultados de sus pruebas médicas en el hospital?				X				X				X
14	¿Siente que el personal médico y de enfermería de este hospital trabajan de manera eficiente en el cuidado de su salud?				X				X				X
15	¿Siente que se están utilizando de manera eficiente los recursos hospitalarios para brindarle una atención médica adecuada?		X				X				X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Arce Vera Víctor Hugo

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los servicios de salud

Registro del Título: 6043188301

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Victor Hugo Arce Vera
MÉDICO GENERAL
C.I. 0919446898

Mg. Arce Vera Víctor Hugo
C.I. 0919446898

Certificado de validez del contenido del instrumento para la **SATISFACCION AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Satisfacción con la atención médica													
1	¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención médica que ha recibido?				X				X				X	
2	¿Considera que los profesionales de la salud que lo han atendido han sido amables y empáticos con usted?				X				X				X	
3	¿Ha recibido información clara y comprensible acerca de su estado de salud y los tratamientos recomendados?				X				X				X	
4	¿Ha recibido los tratamientos o intervenciones médicas necesarias para tratar su condición de salud?				X				X				X	
5	¿Cómo evaluaría el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención médica que ha sido atendido/a?				X				X				X	
	Dimensión 2: Satisfacción con el personal médico y no médico	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Con qué frecuencia ha sentido que el personal médico y no médico escucha y responde adecuadamente a sus necesidades y preocupaciones?			X					X				X	

7	¿Ha sentido que el personal médico y no médico muestra empatía y comprensión hacia su situación?				X				X				X	
8	¿Ha percibido que el personal médico y no médico se comunica de manera clara y efectiva con usted durante su atención médica?				X				X				X	
	Dimensión 3: Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	¿Considera usted que los servicios de salud son accesibles en términos de proximidad geográfica?				X				X				X	
10	¿Ha tenido facilidad para acceder a los servicios de salud?				X				X				X	
11	¿Ha tenido que esperar poco tiempo para recibir atención médica oportuna en el centro de salud?				X				X				X	
12	¿Cree que los costos de los servicios de salud son asequibles para la población en general?			X				X				X		
	Dimensión 4: Satisfacción general	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Qué tan satisfecho está en general con la atención médica que recibió en su última visita al centro de salud?				X				X				X	
14	¿Recomendaría el centro de salud a un amigo o familiar en busca de atención médica?				X				X				X	
15	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de salud recibido?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Arce Vera Víctor Hugo

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los servicios de salud

Registro del Título: 6043188301

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Victor Hugo Arce Vera
MÉDICO GENERAL
C.I. 0919446898

Mg. Arce Vera Víctor Hugo
C.I. 0919446898

Quito, 07/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ARCE VERA VICTOR HUGO, con documento de identificación número 0919446898, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ARCE VERA VICTOR HUGO
Número de documento de identificación: 0919446898
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2019-2094524
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-07-12
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpallana E7-193 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código Postal: 170519, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	6043188301
Institución de origen	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Institución que reconoce	
Título	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2021-12-01
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, esq. 9913446838, Quito
 Edificio Matriz: Alpallana E7-193 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
 Código Postal: 170519, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
 www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 07/05/2023 04:40 PM



Certificado de Validez del contenido del instrumento para la **CALIDAD DE ATENCION MEDICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Experiencia del paciente con el personal médico y no médico													
1	¿Cómo evalúa la amabilidad y empatía del personal médico y no médico durante su atención en el centro de salud?				X				X				X	
2	¿Siente que el personal médico y no médico se tomó el tiempo suficiente para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas?				X				X				X	
3	¿Cómo calificaría la claridad y comprensibilidad de las explicaciones proporcionadas por el personal médico y no médico durante su atención en el hospital?				X				X				X	
4	¿Siente que el personal médico y no médico respetó su privacidad y confidencialidad durante su atención en el hospital?				X				X				X	
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad y accesibilidad del personal médico y no médico para atender sus necesidades durante su estancia en el hospital?				X				X				X	
	Dimensión 2: Accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Recibió información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles en el hospital?				X				X				X	

7	¿Fue fácil programar una cita médica en el hospital?				X				X				X
8	¿Se le brindó asistencia oportuna en la admisión y registro en el hospital?				X				X				X
9	¿Tuvo dificultades para encontrar la ubicación del hospital o para acceder a él?				X				X				X
10	¿Recibió atención médica en un plazo razonable desde la programación de la cita?				X				X				X
Dimensión 3: Eficiencia en la atención		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica en el hospital?				X				X				X
12	¿Considera que los procedimientos administrativos del hospital están diseñados de manera eficiente para facilitar su atención médica?				X				X				X
13	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se le entregan los resultados de sus pruebas médicas en el hospital?				X				X				X
14	¿Siente que el personal médico y de enfermería de este hospital trabajan de manera eficiente en el cuidado de su salud?				X				X				X
15	¿Siente que se están utilizando de manera eficiente los recursos hospitalarios para brindarle una atención médica adecuada?			X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Samaniego Valle Milton Alexis

Especialidad del validador: Magister Gestión de los servicios de Salud

Registro del Título: 6043187645

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Mg. Samaniego Valle Milton Alexis

C.I. 0923668131

Certificado de validez del contenido del instrumento para la **SATISFACCION AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Satisfacción con la atención médica	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención médica que ha recibido?				X				X				X	
2	¿Considera que los profesionales de la salud que lo han atendido han sido amables y empáticos con usted?				X				X				X	
3	¿Ha recibido información clara y comprensible acerca de su estado de salud y los tratamientos recomendados?				X				X				X	
4	¿Ha recibido los tratamientos o intervenciones médicas necesarias para tratar su condición de salud?				X				X				X	
5	¿Cómo evaluaría el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención médica que ha sido atendido/a?				X				X				X	
	Dimensión 2: Satisfacción con el personal médico y no médico	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Con qué frecuencia ha sentido que el personal médico y no médico escucha y responde adecuadamente a sus necesidades y preocupaciones?			X					X				X	
7	¿Ha sentido que el personal médico y no médico muestra empatía y comprensión hacia su situación?				X				X				X	

8	¿Ha percibido que el personal médico y no médico se comunica de manera clara y efectiva con usted durante su atención médica?				X				X				X	
	Dimensión 3: Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	¿Considera usted que los servicios de salud son accesibles en términos de proximidad geográfica?				X				X				X	
10	¿Ha tenido facilidad para acceder a los servicios de salud?				X				X				X	
11	¿Ha tenido que esperar poco tiempo para recibir atención médica oportuna en el centro de salud?				X				X				X	
12	¿Cree que los costos de los servicios de salud son asequibles para la población en general?			X				X				X		
	Dimensión 4: Satisfacción general	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Qué tan satisfecho está en general con la atención médica que recibió en su última visita al centro de salud?				X				X				X	
14	¿Recomendaría el centro de salud a un amigo o familiar en busca de atención médica?				X				X				X	
15	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de salud recibido?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Samaniego Valle Milton Alexis

Especialidad del validador: Magister Gestión de los servicios de Salud

Registro del Título: 6043187645

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Mg. Samaniego Valle Milton Alexis

C.I. 0923668131



Quito, 07/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS, con documento de identificación número 0923668131, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: SAMANIEGO VALLE MILTON ALEXIS
Número de documento de identificación: 0923668131
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2019-2148307
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-12-26
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alcaallana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpaallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	6043187645
Institución de origen	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Institución que reconoce	
Título	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2021-12-01
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpellana, edificación 311, Quito
 Edificio Matriz: Alpellana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
 Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
 www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 07/05/2023 04:11 PM



Certificado de Validez del contenido del instrumento para la **CALIDAD DE ATENCION MEDICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Experiencia del paciente con el personal médico y no médico													
1	¿Cómo evalúa la amabilidad y empatía del personal médico y no médico durante su atención en el centro de salud?				X				X				X	
2	¿Siente que el personal médico y no médico se tomó el tiempo suficiente para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas?				X				X				X	
3	¿Cómo calificaría la claridad y comprensibilidad de las explicaciones proporcionadas por el personal médico y no médico durante su atención en el hospital?				X				X				X	
4	¿Siente que el personal médico y no médico respetó su privacidad y confidencialidad durante su atención en el hospital?				X				X				X	
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad y accesibilidad del personal médico y no médico para atender sus necesidades durante su estancia en el hospital?				X				X				X	
	Dimensión 2: Accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Recibió información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles en el hospital?				X				X				X	

7	¿Fue fácil programar una cita médica en el hospital?				X				X				X
8	¿Se le brindó asistencia oportuna en la admisión y registro en el hospital?				X				X				X
9	¿Tuvo dificultades para encontrar la ubicación del hospital o para acceder a él?				X				X				X
10	¿Recibió atención médica en un plazo razonable desde la programación de la cita?				X				X				X
Dimensión 3: Eficiencia en la atención		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica en el hospital?				X				X				X
12	¿Considera que los procedimientos administrativos del hospital están diseñados de manera eficiente para facilitar su atención médica?				X				X				X
13	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se le entregan los resultados de sus pruebas médicas en el hospital?				X				X				X
14	¿Siente que el personal médico y de enfermería de este hospital trabajan de manera eficiente en el cuidado de su salud?				X				X				X
15	¿Siente que se están utilizando de manera eficiente los recursos hospitalarios para brindarle una atención médica adecuada?			X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Macías Intriago José Antonio

Especialidad del validador: Magister

Registro del Título: 6043188387

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Mgs. Antonio Macías Intriago
LIC. RADIOLOGÍA E IMÁGENES
C.I. 1314727890
REG. SENESCYT. 1010-2011-2001185

Mg. Macías Intriago José Antonio

C.I. 1314727890

Certificado de validez del contenido del instrumento para la **SATISFACCION AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Satisfacción con la atención médica	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención médica que ha recibido?				X				X				X	
2	¿Considera que los profesionales de la salud que lo han atendido han sido amables y empáticos con usted?				X				X				X	
3	¿Ha recibido información clara y comprensible acerca de su estado de salud y los tratamientos recomendados?				X				X				X	
4	¿Ha recibido los tratamientos o intervenciones médicas necesarias para tratar su condición de salud?				X				X				X	
5	¿Cómo evaluaría el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención médica que ha sido atendido/a?				X				X				X	
	Dimensión 2: Satisfacción con el personal médico y no médico	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Con qué frecuencia ha sentido que el personal médico y no médico escucha y responde adecuadamente a sus necesidades y preocupaciones?		X				X				X			
7	¿Ha sentido que el personal médico y no médico muestra empatía y comprensión hacia su situación?				X				X				X	

8	¿Ha percibido que el personal médico y no médico se comunica de manera clara y efectiva con usted durante su atención médica?				X				X				X	
	Dimensión 3: Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	¿Considera usted que los servicios de salud son accesibles en términos de proximidad geográfica?				X				X				X	
10	¿Ha tenido facilidad para acceder a los servicios de salud?				X				X				X	
11	¿Ha tenido que esperar poco tiempo para recibir atención médica oportuna en el centro de salud?				X				X				X	
12	¿Cree que los costos de los servicios de salud son asequibles para la población en general?		X				X				X			
	Dimensión 4: Satisfacción general	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Qué tan satisfecho está en general con la atención médica que recibió en su última visita al centro de salud?				X				X				X	
14	¿Recomendaría el centro de salud a un amigo o familiar en busca de atención médica?				X				X				X	
15	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de salud recibido?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Macías Intriago José Antonio

Especialidad del validador: Magister

Registro del Título: 6043188387

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.



Mgs. Antonio Macías Intriago
LIC. RADIOLOGÍA E IMÁGENES
C.I: 1314727890
REG SENESCYE.1010-2011-2001185

Mg. Macías Intriago José Antonio

C.I. 131472790

Quito, 07/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MACIAS INTRIAGO JOSE ANTONIO, con documento de identificación número 1314727890, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MACIAS INTRIAGO JOSE ANTONIO
Número de documento de identificación: 1314727890
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1016-2018-2001185
Institución de origen	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADO EN RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-09-18
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpellana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpellana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
www.educacionsuperior.gob.ec



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	6043188387
Institución de origen	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Institución que reconoce	
Título	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2021-12-08
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, esq. 45/26780, Quito
 Edificio Matriz: Alpallana E7-193 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.
 Código Postal: 170519, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300
 www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 07/05/2023 09:20 PM



Certificado de Validez del contenido del instrumento para la **CALIDAD DE ATENCION MEDICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Experiencia del paciente con el personal médico y no médico													
1	¿Cómo evalúa la amabilidad y empatía del personal médico y no médico durante su atención en el centro de salud?				X				X				X	
2	¿Siente que el personal médico y no médico se tomó el tiempo suficiente para escuchar sus preocupaciones y responder sus preguntas?				X				X				X	
3	¿Cómo calificaría la claridad y comprensibilidad de las explicaciones proporcionadas por el personal médico y no médico durante su atención en el hospital?				X				X				X	
4	¿Siente que el personal médico y no médico respetó su privacidad y confidencialidad durante su atención en el hospital?				X				X				X	
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad y accesibilidad del personal médico y no médico para atender sus necesidades durante su estancia en el hospital?				X				X				X	
	Dimensión 2: Accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Recibió información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles en el hospital?				X				X				X	

7	¿Fue fácil programar una cita médica en el hospital?				X				X				X
8	¿Se le brindó asistencia oportuna en la admisión y registro en el hospital?				X				X				X
9	¿Tuvo dificultades para encontrar la ubicación del hospital o para acceder a él?				X				X				X
10	¿Recibió atención médica en un plazo razonable desde la programación de la cita?				X				X				X
Dimensión 3: Eficiencia en la atención		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	¿Cómo calificaría el tiempo de espera para recibir atención médica en el hospital?				X				X				X
12	¿Considera que los procedimientos administrativos del hospital están diseñados de manera eficiente para facilitar su atención médica?				X				X				X
13	¿Cómo calificaría la rapidez con la que se le entregan los resultados de sus pruebas médicas en el hospital?				X				X				X
14	¿Siente que el personal médico y de enfermería de este hospital trabajan de manera eficiente en el cuidado de su salud?				X				X				X
15	¿Siente que se están utilizando de manera eficiente los recursos hospitalarios para brindarle una atención médica adecuada?			X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Avilés Santana Oscar

Especialidad del validador: Magister en Gerencia en salud

Registro del Título: 6043197615

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.




Dr. Oscar Avilés Santana
MÉDICO GENERAL
C.I. 0924121866

Mg. Avilés Santana Oscar

C.I. 0924121866

Certificado de validez del contenido del instrumento para la **SATISFACCION AL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Satisfacción con la atención médica	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención médica que ha recibido?				X				X				X	
2	¿Considera que los profesionales de la salud que lo han atendido han sido amables y empáticos con usted?				X				X				X	
3	¿Ha recibido información clara y comprensible acerca de su estado de salud y los tratamientos recomendados?				X				X				X	
4	¿Ha recibido los tratamientos o intervenciones médicas necesarias para tratar su condición de salud?				X				X				X	
5	¿Cómo evaluaría el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención médica que ha sido atendido/a?				X				X				X	
	Dimensión 2: Satisfacción con el personal médico y no médico	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
6	¿Con qué frecuencia ha sentido que el personal médico y no médico escucha y responde adecuadamente a sus necesidades y preocupaciones?			X					X				X	
7	¿Ha sentido que el personal médico y no médico muestra empatía y comprensión hacia su situación?				X				X				X	

8	¿Ha percibido que el personal médico y no médico se comunica de manera clara y efectiva con usted durante su atención médica?				X				X				X	
	Dimensión 3: Satisfacción con la accesibilidad a los servicios de salud	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
9	¿Considera usted que los servicios de salud son accesibles en términos de proximidad geográfica?				X				X				X	
10	¿Ha tenido facilidad para acceder a los servicios de salud?				X				X				X	
11	¿Ha tenido que esperar poco tiempo para recibir atención médica oportuna en el centro de salud?				X				X				X	
12	¿Cree que los costos de los servicios de salud son asequibles para la población en general?			X				X				X		
	Dimensión 4: Satisfacción general	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	¿Qué tan satisfecho está en general con la atención médica que recibió en su última visita al centro de salud?				X				X				X	
14	¿Recomendaría el centro de salud a un amigo o familiar en busca de atención médica?				X				X				X	
15	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de salud recibido?				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Avilés Santana Oscar

Especialidad del validador: Magister en Gerencia en salud

Registro del Título: 6043197615

1Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2Coherencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

3relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.




Dr. Oscar Avilés Santana
MÉDICO GENERAL
C.I. 0924121866

Mg. Avilés Santana Oscar

C.I. 0924121866

Quito, 30/05/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que AVILES SANTANA OSCAR AMADEO, con documento de identificación número 0924121866, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: AVILES SANTANA OSCAR AMADEO
Número de documento de identificación: 0924121866
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2019-2094464
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-07-12
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whympar E7-37 y Alpaillana, edificio Delfos, Quito
Edificio Matriz: Alpaillana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympar.
Código Postal: 170519, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2-3934-300



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	6043197615
Institución de origen	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Institución que reconoce	
Título	MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2022-06-15
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
 Directora de Registro de Títulos
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whympar E7-37 y Alpañana, c. 0925-21968, Quito
 Edificio Matriz: Alpañana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympar.
 Código Postal: 120518, Quito, Ecuador. Teléfono: 593-2-3934-300.

GENERADO: 30/05/2023 10:02 AM



Tabla 1. **V Aiken**

Número de jueces= 5
 Número de valores es 1 y 0,
 entonces sería 2

ÍTEM MALO= 0
 ÍTEM BUENO= 1

$$V \text{ de Aiken} = \frac{\text{Suma de las calificaciones}}{\# \text{ de Jueces (numero de valores - 1)}}$$

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA							
Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	0	1	1	1	4	0,8
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	0	0	1	3	0,6
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	0	1	1	1	4	0,8
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	0	4	0,8
12	1	1	1	1	0	4	0,8
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
V de Aiken Global							0,92

Para la variable de calidad de atención médica tenemos una V de Aiken del 91% y para la variable de satisfacción del usuario tenemos 93%, en el rango de valores de la tabla podemos decir que sí tiene validez.

VARIABLE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	0	1	1	1	1	4	0,8
4	1	1	1	1	0	4	0,8
5	1	1	1	1	1	5	1
6	0	0	1	1	1	3	0,6
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	0	1	4	0,8
						V de Aiken Global	0,93

La table es tomada del trabajo del Mg. Alberto Bravo, 2015, coeficientes de Aiken. Obtenida de: <https://es.slideshare.net/OrgenesUnmsm/los-coeficientes-de-aiken-su-importancia-para-el-analisis-de-confiabilidad-y-validez>

Right-Tail Probabilities (p) for Selected Values of the Validity Coefficient (V)

No. of Items (m) or Raters (n)	Number of Rating Categories (c)													
	2		3		4		5		6		7			
	V	p	V	p	V	p	V	p	V	p	V	p		
2							1.00	.040	1.00	.028	1.00	.020		
3							1.00	.008	1.00	.005	1.00	.003		
3			1.00	.037	1.00	.016	.92	.032	.87	.046	.89	.029		
4					1.00	.004	.94	.008	.95	.004	.92	.006		
4			1.00	.012	.92	.020	.88	.024	.85	.027	.83	.029		
5					.93	.006	.90	.007	.88	.007	.87	.007		
5	1.00	.031	.90	.025	.87	.021	.80	.040	.80	.032	.77	.047		
6			.92	.010	.89	.007	.88	.005	.83	.010	.83	.008		
6	1.00	.016	.83	.038	.78	.050	.79	.029	.77	.036	.75	.041		
7			.93	.004	.86	.007	.82	.010	.83	.006	.81	.008		
7	1.00	.008	.86	.016	.76	.045	.75	.041	.74	.038	.74	.036		
8	1.00	.004	.88	.007	.83	.007	.81	.008	.80	.007	.79	.007		
8	.88	.035	.81	.024	.75	.040	.75	.030	.72	.039	.71	.047		
9	1.00	.002	.89	.003	.81	.007	.81	.006	.78	.009	.78	.007		
9	.89	.020	.78	.032	.74	.036	.72	.038	.71	.039	.70	.040		
10	1.00	.001	.85	.005	.80	.007	.78	.008	.76	.009	.75	.010		
10	.90	.001	.75	.040	.73	.032	.70	.047	.70	.039	.68	.048		
11	.91	.006	.82	.007	.79	.007	.77	.006	.75	.010	.74	.009		
11	.82	.033	.73	.048	.73	.029	.70	.035	.69	.038	.68	.041		
12	.92	.003	.79	.010	.78	.006	.75	.009	.73	.010	.74	.008		
12	.83	.019	.75	.025	.69	.046	.69	.041	.68	.038	.67	.049		
13	.92	.002	.81	.005	.77	.006	.75	.006	.74	.007	.72	.010		
13	.77	.046	.73	.030	.69	.041	.67	.048	.68	.037	.67	.041		
14	.86	.006	.79	.006	.76	.005	.73	.008	.73	.007	.71	.009		
14	.79	.029	.71	.035	.69	.036	.68	.036	.66	.050	.66	.047		
15	.87	.004	.77	.008	.73	.010	.73	.006	.72	.007	.71	.008		
15	.80	.018	.70	.040	.69	.032	.67	.041	.65	.048	.66	.041		
16	.88	.002	.75	.010	.73	.009	.72	.008	.71	.007	.70	.010		
16	.75	.038	.69	.046	.67	.047	.66	.046	.65	.046	.65	.046		
17	.82	.006	.76	.005	.73	.008	.71	.010	.71	.007	.70	.009		
17	.76	.025	.71	.026	.67	.041	.66	.036	.65	.044	.65	.039		
18	.83	.004	.75	.006	.72	.007	.71	.007	.70	.007	.69	.010		
18	.72	.048	.69	.030	.67	.036	.65	.040	.64	.042	.64	.044		
19	.79	.010	.74	.008	.72	.006	.70	.009	.70	.007	.68	.009		
19	.74	.032	.68	.033	.65	.050	.64	.044	.64	.040	.63	.048		
20	.80	.006	.72	.009	.70	.010	.69	.010	.68	.010	.68	.008		
20	.75	.021	.68	.037	.65	.044	.64	.048	.64	.038	.63	.041		
21	.81	.004	.74	.005	.70	.010	.69	.008	.68	.010	.68	.009		
21	.71	.039	.67	.041	.65	.039	.64	.038	.63	.048	.63	.045		
22	.77	.008	.73	.006	.70	.008	.68	.009	.67	.010	.67	.008		
22	.73	.026	.66	.044	.65	.035	.64	.041	.63	.046	.62	.049		
23	.78	.005	.72	.007	.70	.007	.68	.007	.67	.010	.67	.009		
23	.70	.047	.65	.048	.64	.046	.63	.045	.63	.044	.62	.043		
24	.79	.003	.71	.008	.69	.006	.68	.008	.67	.010	.66	.010		
24	.71	.032	.67	.030	.64	.041	.64	.035	.62	.041	.62	.046		
25	.76	.007	.70	.009	.68	.010	.67	.009	.66	.009	.66	.009		
25	.72	.022	.66	.033	.64	.037	.63	.038	.62	.039	.61	.049		

Tabla 2 **CONFIABILIDAD**

Plan piloto para variable 1

Plan piloto para la variable: Calidad de atención médica																
Pacien nte	ÍTEMS															TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	62
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61
3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	5	4	4	50
4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	64
5	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	39
6	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	69
7	1	2	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	55
8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	70
9	5	5	5	3	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	61
10	3	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	59
11	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	65
12	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	61
13	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	58
14	5	5	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	62
15	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	62
16	4	2	3	4	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	44
17	4	4	4	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	51
18	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	49
19	4	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	2	40
20	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	49
VARIA NZA	1. 26	1. 26	0.7 275	0. 96	0.7 275	1. 01	0. 56	0.7 875	1. 21	0. 61	0.9 875	0.5 475	0.7 475	1. 11	0.9 275	77.4 475

CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA	
Número de ítems	15
Suma de las varianzas	13,4325
Total de las varianzas	77,4475
Alpha de Cronbach	0,886

CONFIABILIDAD DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Número de ítems	15
Suma de las varianzas	18,245
Total de las varianzas	145,91
Alpha de Cronbach	0,937

ANÁLISIS: ESTA TABLA DE CONFIABILIDAD NOS DEMUESTRA QUE EXISTE EN CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA MEDICIÓN DEL ALPHA DE CRONBACH.

Plan piloto para la variable: Satisfacción del usuario																
Pacien te	ÍTEMS															TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	60
2	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	63
3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	60
4	3	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	58
5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	63
6	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	62
7	1	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	1	31
8	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	1	31
9	3	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	28
10	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	35
11	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	65
12	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	5	57
13	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	63
14	2	3	3	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	43
15	2	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	49
16	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	48
17	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	40
18	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	2	47
19	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	42
20	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	41
VARIA NZA	0.74 75	1.04 75	0. 94	1. 34	1. 16	1. 54	1. 46	1. 7	1.42 75	1. 15	0. 94	0.82 75	0.98 75	1. 39	1.58 75	145. 91

Plan piloto para variable 2

En donde el Alpha de Cronbach está dado por la siguiente fórmula:

$$\alpha_{Cronbach} = \left(\frac{\text{Número de ítems}}{\text{Número de ítems} - 1} \right) * \left(1 - \left(\frac{\text{Suma de las varianzas}}{\text{Varianza de los totales}} \right) \right)$$

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$0,9 \leq \alpha$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Bien
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

ANEXO 4



"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"

Piura, 24 De Mayo del 2023

SEÑORA
DRA. YADIRA MIRELLA GANCHOZO LOOR
GERENTE – FAMYSALUD

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 24 de Mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: GUAZHCO CONTRERAS OSCAR DAVID
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "CALIDAD DE ATENCION MEDICA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN CENTRO MEDICO DE GUAYAQUIL, 2023."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

FamysALUD
Centro Médico

Yadira G. de [Handwritten Signature]