



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios
acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mejía Valencia, Vanessa Katherine (ORCID: 0000-0001-5583-7674)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Los resultados de este trabajo de titulación están dedicados a todas aquellas personas que supieron guiarme por el buen camino. A mis padres por su apoyo, consejos y comprensión, amor, ayuda en momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A mi hija Brianna quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado, inteligencia, sabiduría y paciencia para realizar este significativo trabajo.

Finalmente, a mis padres, e hija por el apoyo y comprensión incondicional

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	42
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	43
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	44
Anexo 3. Calculo del tamaño de la muestra.....	45
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos.....	46
Anexo 5. Validez de instrumentos de recolección de datos.....	48
Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	71
Anexo 7. Autorización de aplicación de los instrumentos.....	73
Anexo 8. Consentimiento informado.....	75
Anexo 9. Compromiso del investigador.....	76
Anexo 10. Base de datos de la recolección de datos.....	77
Anexo 11. Fotos del trabajo de campo.....	79

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	17
Tabla 2. Organización de la muestra por sexo	18
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de la calidad del servicio	20
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento de la satisfacción del acompañante	20
Tabla 5. Validación de juicios de expertos	21
Tabla 6. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	22
Tabla 7. Descripción de la calidad del servicio en sus dimensiones	25
Tabla 8. Evaluación de la satisfacción de atención del acompañante	26
Tabla 9. Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de	27
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentual de parentesco de los	28
Tabla 11. Relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de	29
Tabla 12. Relación de las dimensiones de la calidad del servicio	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño descriptivo correlacional	16
Figura 2. Distribución porcentual del parentesco de los acompañantes	28

Resumen

La presente investigación se efectuó orientada por el objetivo de determinar la relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020. Se llevó a cabo en el marco de una metodología de enfoque cuantitativa; de tipo básica y diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo representada por 132 usuarios acompañantes, de los cuales mediante una fórmula de cálculo muestral resultó 80 participantes para la muestra de estudio. La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la observación que se realizó a través de la aplicación de dos cuestionarios. Asimismo, se realizó un estudio piloto de 10 participantes con la finalidad de verificar el nivel de comprensión y redacción de cada uno de los ítems que conformaron los instrumentos; adicional a esta actividad se sometieron los resultados a la prueba del Alfa de Cronbach para calcular el nivel de fiabilidad, los cuales indicaron coherencia y consistencia interna de los instrumentos. Para llevar a cabo el proceso de análisis de los resultados se utilizaron pruebas estadísticas aplicadas mediante el software SPSS® v22 y la hoja de cálculo Excel, que permitieron tabular la información y diseñar tablas para poder realizar la interpretación y descripción inferencial. Se concluyó que el índice de correlación de Rho Spearman fue 0,460 y la significancia fue $p < 0,01$, concluyendo que existencia de una relación moderada entre las dos variables, admitiéndose la hipótesis general investigada.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción, usuario acompañante, empatía, confiabilidad.

Abstract

This research is carried out guided by the objective of determining the relationship between the level of quality of service and the level of satisfaction with the attention perceived by the accompanying users of the Flor Bastión 1 Health Center, Guayaquil, 2020. It was carried out within the framework of a quantitative approach methodology; Basic type and non-experimental, descriptive correlational design. The population was represented by 132 accompanying users, of whom 80 participants were used for the study sample using a sample calculation formula. The technique required to collect the information was the observation that was carried out through the application of two questionnaires. Likewise, a pilot study of 10 participants was carried out with the determination to verify the level of comprehension and writing of each of the items that make up the instruments; In addition to this activity, the results are added to the Cronbach's Alpha test to calculate the level of calibration, the indicative indicators of coherence and internal consistency of the instruments. To carry out the analysis process of the results, statistical tests applied using the SPSS® v22 software and the Excel spreadsheet will be used, which allows tabular information and tables designed to be able to perform inferential interpretation and description. It was concluded that the Rho Spearman correlation index was 0.460 and the significance was $p < 0.01$, concluding that there is a moderate relationship between the two variables, admitting the general hypothesis investigated.

Keywords: quality of service, satisfaction, accompanying user, empathy, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones que rigen las políticas sanitarias a nivel mundial, sustentan que centros de salud y hospitales, son reconocidos como componentes o elementos trascendentales del sistema de atención al paciente, los cuales reciben exigencias por parte de organizaciones dedicadas a establecer lineamientos y políticas en salud, para que se brinde un servicio de calidad a sus usuarios.

Por otro lado, la OMS en el marco de sus políticas, menciona que los entes de salud, deben disponer de personal idóneo y profesionales altamente calificados, para la realización de un desempeño eficiente, en la medida que deben trabajar organizados y preparados para recibir a los pacientes que ingresen, demandándoles un servicio de 8 horas diarias. La atención brindada en los centros de salud, son múltiples y se adecuan de acuerdo al estado de salud con el que llega el paciente; en algunos casos cuentan con terapéuticos para la atención de enfermedades diversas. (1)

Cabe señalar que la globalización afecta directamente la cohesión social de los diversos países a nivel mundial, sumándose a ello además que los sistemas de salud, no están funcionando adecuadamente; pues los usuarios reflejan su malestar ante la incapacidad de los servicios sanitarios para brindar un alto nivel de cobertura que permita satisfacer sus demandas concluyendo que los servicios que reciben no están acordes a sus expectativas, en tal sentido la atención primaria de salud (APS) es quien afronta estas situaciones. (2)

La (OPS) realiza por los medios de comunicación la publicación, sosteniendo que: «Solo 30% de la población de países de América Latina y el Caribe no cuentan con acceso para brindar un servicio óptimo a la salud pública de modo gratuito y son muy pocos los países que tienen el compromiso de cumplir con los estándares de inversión determinados por el organismo». (3) .

En este contexto resalta la inadecuada administración del servicio de salud, generando lo que actualmente se conoce como el fenómeno de la afluencia, lo que indica que la eficacia del servicio en los centros sanitarios presenta notables deficiencias; más aún, se suma el incremento de población en los últimos años,

representados por pacientes que demandan ser atendidos, ocasionando puntos de quiebre en la calidad del servicio y satisfacción.

El fenómeno de afluencia o aglomeración, trae como consecuencia que el profesional de la salud con el que cuenta cada uno de estos centros no pueda abastecerse para dar una atención óptima debido a la gran cantidad de pacientes, originando un caos para los mismos pacientes que requieren del servicio; este compromiso no solo reincide en los centros, sino también en la sapiencia aplicada para cuidar la salud del paciente, quienes fundamentalmente llegan al centro de salud cuando el malestar en su cuerpo es intolerable, incidiendo su afectación en la eficacia de diagnóstico, en la óptima medicación y la afluencia de los pacientes. (4). Otro desafío encontrado al medir la calidad de la atención para los niños es que, en la mayoría de los casos, dependen de los adultos para obtener atención y para informar sobre los resultados de esa atención. Los padres y sus hijos pueden tener diferentes percepciones de lo que define la salud o tener diferentes niveles de satisfacción con la atención que reciben.

Los niños, particularmente aquellos con necesidades diferentes, acuden con acompañante y también dependen de una amplia gama de servicios, incluidos el sistema médico, los programas de intervención comunitaria, los programas sociales y los servicios escolares. La dependencia de estos diversos servicios se suma a la dificultad de medir y atribuir adecuadamente los resultados de salud observados en los niños a una entidad particular de prestación de servicios. Los adolescentes también dependen de los adultos para acceder a algunos de sus cuidados (acompañante); sin embargo, tienen necesidades especiales relacionadas con la confidencialidad y el intercambio de información entre padres e hijos. (5)

Los adolescentes suelen buscar atención en instalaciones, como clínicas escolares, que les permiten obtener atención confidencial. Estas instalaciones generalmente brindan atención fuera del plan de salud para estos niños, lo que plantea problemas especiales relacionados con la disponibilidad de información para evaluaciones de calidad y para evaluar los patrones de utilización en esta población. Si no se conoce la fuente de los malos resultados de salud, no es posible mejorar la calidad. (6).

En el caso de los adultos, en algunos casos acuden al servicio de salud, acompañados por personas, muchas veces porque su patología no les permite un buen desplazamiento y requiere de una ayuda.

Actualmente, la salud en nuestro país Ecuador, se halla prácticamente en estado de emergencia, y eso radica en la falta de interés político del gobierno por solucionar las deficiencias existentes en los centros de salud, agudizándose al punto que los usuarios tienen que esperar meses para conseguir una cita médica a través del call center en alguna de las especialidades medicina obstetricia odontología y lo más lamentable es no recibir la cantidad de medicina para su tratamiento respectivo.

La realidad del centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, denota que viene recibiendo múltiples quejas de los acompañantes de los pacientes, las que consisten en recibir una deficiente asistencia de salud por parte del personal médico, profesionales enfermeros y personal auxiliar; por otro lado, que cuando asisten con un paciente, no reciben las orientaciones suficientes por parte del personal administrativo; muchas veces pierden el tiempo esperando en consultorios en los cuales los médicos no atienden en su horario establecido.

Cabe señalar que existen también otros factores que influyen de manera indirecta como es el caso del cambio de personal que labora en el área administrativa, específicamente en call center, cuya función es generar las citas para los pacientes; este personal tiene que ir apropiándose paulatinamente del sistema para dar las citas, dando como consecuencia que los acompañantes de los pacientes se incomoden, infiriendo algunas veces ofensas que dejan mucho que desear o muchas veces incomodan al resto de personas que están en cola para ser atendidos.

Ante esta situación se ha notado de manera enfática, que alcanzar la satisfacción en el acompañante del paciente no es tarea fácil; observándose que estos son cada vez más exigentes en sus demandas, reflejándose una posición negativa en la mente de las personas respecto al servicio de salud; sucede que el acompañante del paciente juzga el trabajo del profesional de la salud, sin contar con los elementos suficientes, ni la capacidad técnica para hacer un análisis completo de los procesos que conllevan la atención en un centro de salud.

Sin embargo, la satisfacción del acompañante puede utilizarse como insumo para realizar evaluaciones a través de las intervenciones donde tienen participación plena los médicos y servicios sanitarios, esta evaluación brindará datos referidos a la eficacia del servicio y satisfacción percibida por estas personas.

Luego de la descripción de la realidad problemática se planteó la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020? y la formulación de los problemas específicos fueron: ¿Cómo es la calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?; ¿Cómo es la satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?; ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?

La presente investigación se justifica teóricamente, porque está basada en teorías sólidas sobre la calidad del servicio, fortaleciendo los conocimientos al personal de salud, lo que admitirá que la atención que brinde en su centro de salud refleje calidad y logre la satisfacción de los usuarios. De esta manera, la justificación práctica, se brindará soluciones a través de recomendaciones al profesional del centro de salud, sobre cómo optimizar la calidad de atención a todos los pacientes para los niveles de satisfacción sean óptimos. En lo que se refiere a la justificación social, la investigación admitirá que los usuarios acompañantes estén satisfechos por la calidad del servicio que están recibiendo de los profesionales del Centro de salud Flor de Bastión 1. Asimismo, es menester considerar la relevancia de centrar la calidad del servicio en el entorno o contexto más próximo, considerando que los acompañantes y usuario del servicio de salud juegan un papel importante, por lo tanto, este servicio debe caracterizarse por ser equitativo, efectivo y eficaz.

La presente investigación se orientó a través del siguiente objetivo general: Determinar la relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

A la vez se realizó el planteamiento de los objetivos específicos siguientes: Describir la calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020. Evaluar la satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

Ante la realidad problemática sustentada referida a la calidad del servicio, se plantea la hipótesis general: Existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020. Asimismo, sus hipótesis específicas: La calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son más valoradas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; La satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista son más valoradas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

. **(Anexo 1).**

II. MARCO TEÓRICO

Valdez, M, en Portoviejo, (Ecuador, 2018), desarrolló su trabajo de investigación planteándose el objetivo de establecer el nexo existente desde la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de especialidades Portoviejo; fue un tipo de investigación básica; de acuerdo a su enfoque fue cuantitativa; de diseño descriptivo correlacional, transaccional, de tipo no experimental; su población constituyó a 1560 pacientes atendidos en un mes y la muestra seleccionada por aplicación de fórmula fue de 254 pacientes; esta muestra fue encuestada aplicándosele los cuestionarios del tipo SERVQUAL con el propósito de recabar información; llegando a concluir que: En el cálculo de correlación respecto al coeficiente de correlación de Pearson resultó un índice de 0,906, y una significancia bilateral de $p < 0,000$, reflejando una relación muy alta entre las dos variables y un rechazo a la hipótesis negativa, aceptando la hipótesis general del estudio; por otro lado la calidad de servicio y satisfacción del paciente demostraron un nivel regular, referida a la percepción de los encuestados asistentes; además, la variable calidad del servicio y satisfacción de los pacientes están asociadas significativa y directamente; además, la existencia de correlación significativa de calidad del servicio y los aspectos tangibles; finalmente, la existencia de una asociación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de usuarios atendidos en este Centro de salud. (7)

En la ciudad de Lima, Perú, Camac H, en el 2017, ejecutó su estudio de grado con el objetivo de establecer el nexo entre calidad del servicio y complacencia del usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita, Lima; fue una investigación correlacional, experimental transaccional, figuraron 132 usuarios en calidad de muestra, sometiéndoselos a una encuesta a través de cuestionarios para recabar datos; como consecuencia de la investigación desarrollada se concluyó: los resultados evidencian una óptima calidad de servicio y satisfacción del usuario mostraron un nivel regular; además se evidencia un nivel regular entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario; De esta manera, se evidencia la confiabilidad y satisfacción del usuario, son regulares; también, por otro lado, los resultados de frecuencia evidencian niveles regulares en la capacidad de respuesta y satisfacción; Además, resultó una buena seguridad y una satisfacción

del usuario regular; finalmente, la dimensión empatía demostró ser óptima y la satisfacción, regular. (8)

Surquillo M, en Quito, (Ecuador, 2017), desarrolló su investigación, orientado por el objetivo determinar la existencia de alguna diferencia en la satisfacción del paciente tratado endodónticamente entre la clínica integral de noveno semestre y posgrado de endodoncia en la Escuela de Odontología de la U.C.E; fue una investigación de tipo transversal, cuyo diseño fue de aspecto observacional; su muestra fue 160 pacientes atendidos en tres meses; para la recopilación de datos se encuestó a la muestra a través de un cuestionarios; de acuerdo a los resultados se concluyó: la satisfacción del género masculino fue de 95.80% y 92% respecto al femenino; asimismo, la satisfacción de atención de los pacientes de 39 años fue del 96.90%; por otro lado los pacientes de edades entre 40 a 49 años fue en 91,30%. (9)

Seoyoung L, (Corea, 2017), realizó su investigación, cuya finalidad fue estudiar la calidad del servicio médico, la satisfacción y examinar los factores que influyen en la intención de revisión hospitalaria de los pacientes favorecidos por el gobierno de los EAU en Corea; contó con una muestra de 152 pacientes ayudados por el gobierno de los EAU que hicieron sus visitas en los centros de salud coreanos, participando en una encuesta a través de un cuestionario; se utilizó una regresión múltiple por pasos para identificar los factores que afectaron la intención de revisión de los participantes; Se concluyó que: Es necesario que los profesionales médicos tengan una comunicación fluida con los pacientes, garantizando un tiempo de consulta pasadero basado en eficientes habilidades y capacidades médicas, para dar respuesta de inmediato a las necesidades de los pacientes, mostrando empatía a través del objetivo de optimizar la calidad del servicio médico y la satisfacción del paciente; Se evidencio la intención de volver a visitar de los pacientes favorecidos por el gobierno de los EAU. Además, es ineludible que los hospitales cuenten con planes de apoyo para prestar servicios especializados y que garanticen las competencias de los profesionales médicos y enfermeras. (10)

Viscaíno K, en (Ecuador, 2016), en su investigación se trazó el objetivo de identificar la satisfacción de pacientes asistentes a la clínica odontológica de la Universidad de Las Américas, la investigación se caracterizó por desarrollarse en el enfoque

descriptivo, analítico de corte transversal y retrospectivo; por tanto su muestra fueron 179 pacientes de la tercera edad, seleccionados a solicitud de su autorización; asimismo, respecto al análisis de información se utilizó la aplicación Excel y el aplicativo para operaciones estadísticas SPSS; la recopilación de datos se obtuvo a través de la aplicación cuestionarios Likert y a través de encuestas; previo compromiso de guardar estricta confidencialidad sobre los datos recabados; concluyendo: la atención ofrecida a pacientes que asisten al centro de salud odontológico, es alta demostrando satisfacción alta respecto a la escala Likert; asimismo, muestra que la prolongación de tiempo para esperar una cita de atención, o el retiro de medicinas origina insatisfacción e incomodidades a los pacientes; También, que muchos de los pacientes que asisten para atención médica, lo hacen acompañados de un familiar ya sea, la madre, padre, hermanos, primos, tíos y parientes. (11)

Normila M, en (Malaysia, 2016), desarrolló su estudio de investigación denominado los efectos de calidad del servicio, la satisfacción y el encanto del compañero en la intención de comportamiento en hospitales privados para turismo médico, con la teoría de procesamiento de información social y la psicoevolutiva de las emociones. Contó con un total de 438 encuestados de los compañeros del paciente participaron en este estudio de cuatro hospitales privados aprobados en Penang, Malacca y Kuala Lumpur; se les aplicó un cuestionario de encuesta desarrollado a partir de literatura relacionada. Los datos se recopilaron mediante el cuestionario auto administrado, analizándose a través del modelado de ecuaciones ordenadas a través de Smart PLS. La satisfacción del acompañante equilibra las relaciones entre la comunicación, los servicios hospitalarios y la comprensión de las necesidades del acompañante sobre la intención conductual sin ningún efecto de cortesía y apoyo emocional. Se descubrió que el deleite del compañero tiene un efecto mediador entre los servicios hospitalarios hacia la intención de comportamiento sin efecto para las dimensiones restantes. Se descubrió que los facilitadores de viajes médicos tienen un resultado positivo efecto moderador en todas las dimensiones (comunicación, cortesía, apoyo emocional, servicios hospitalarios y las necesidades

del acompañante) hacia la satisfacción del acompañante y el deleite del compañero.
(12)

Huerta E, en Lima, (Perú, 2015), desarrolló su tesis de grado, orientándose a establecer el nivel satisfacción global de usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; fue un estudio netamente cualitativo, descriptivo; 77 usuarios y acompañantes representaron la muestra, quienes fueron seleccionados por muestreo intencional y por conveniencia; se les aplicó la técnica encuesta SERVPERF organizada por 22 ítems; concluyendo: los usuarios en un total de 92% mostraron satisfacción después de recibir la atención médica; Asimismo, el 94% demostró mucha confiabilidad; además, el 76.6% mostró satisfacción ligada a su capacidad de respuesta; por otra parte, la satisfacción de usuarios en la dimensión seguridad fue del 89.6%; finalmente, la satisfacción en la empatía y aspectos tangibles, fueron 89.6% y 84.5%. (13)

Mongui E, en La Plata, (Argentina, 2015), realizó el estudio trazándose el objetivo de analizar la percepción de la calidad de atención médica en la población con discapacidad físico-motora asistente a la fundación A.P.R.I.L.P; fue una investigación de enfoque observacional, descriptiva y corte transversal; la muestra comprendió a 110 hombres y mujeres, a quienes se le aplicó una encuesta y cuestionario para recabar información; las conclusiones señalaron que la seguridad en la estructura física del edificio le pareció descuidada, mientras que otro grupo de pacientes percibió que el mobiliario que forman parte de la sala de espera como sillas, camas y camillas les parecieron incómodas; Asimismo, se percibió que se demostró respeto a la privacidad; otro grupo opinó que el médico que lo auscultó no realizó el procedimiento clínico completo; por otro lado, la percepción referida a la inseguridad al instante de ser atendido, origina riesgo sobre la seguridad del usuario, debilitando la armonía del procedimiento desarrollado en la atención médica; finalmente que solo el 50,9% volvería a atenderse de nuevo en la fundación.
(14)

En el contexto teórico los fundamentos sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, se considera relevante partir de los aportes de Parasuraman, Zeithaml, &

Berry (1985), quienes consideran la calidad del servicio como el grado de discrepancia entre las percepciones y las expectativas o satisfacción del usuario.

Según lo que aporta Berry: «la calidad del servicio es la satisfacción del usuario o paciente cuando la persona que le brinda un servicio lo realiza de la manera adecuada y correcta cumpliendo los procedimientos y especificaciones que demanda la atención». (15). La RAE define a la calidad de la prestación de la asistencia como «La organización, planificación y personal predispuesto a velar por los beneficios o satisfacer las necesidades ya sean del público o alguna institución del ámbito estatal o privado» (16)

Lo sostenido por Galviz el año 2015, teoriza a la calidad del servicio como «estrategia competitiva de una organización cuando sus servicios o productos forman parte de una inversión para sus usuarios o clientes, concluyendo que el usuario o cliente jamás dejará el servicio o producto por que le ha dado un valor y tiene una actitud positiva y satisfactoria para confiar o usarlo». (17). Además, Tigani el año 2011, concibe que la calidad del servicio es una situación asumida por la organización para otorgar calidad y un servicio superior a la que demanda el usuario; significando que todas las características e información deben acrecentarse para producir valoración para el usuario o cliente. (18)

Respecto a los elementos tangibles, se considera a todo aquello que se percibe a través de nuestros sentidos; en el caso del ámbito sanitario evidencia a la infraestructura, equipos, mobiliario, archivo de historial clínico, entre otros. Para el fin de la presente investigación la dimensión tangible evalúa el estado de instalaciones físicas y equipos, inclusive al personal e instrumentos, disponibles en el proceso de brindar un servicio. (19)

La dimensión confiabilidad, de acuerdo a González, 2017, está referida a la capacidad o habilidad que posee el profesional de la salud en la ejecución del servicio ofrecido de forma fiable y adecuado. Esta confiabilidad la debe sentir el paciente desde el primer instante que ingresa para ser atendido, en tal sentido la satisfacción del usuario o paciente se verá acrecentada luego de su atención. (20)

Otro de los aspectos importantes y dimensionados en esta investigación es la capacidad de respuesta, concebida como la predisposición del personal sanitario

para otorgar ayuda a pacientes o usuarios en relación al manejo del tiempo que este dispone. La capacidad de respuesta implica las acciones sociales de los proveedores de salud para cumplir con las expectativas legítimas de los pacientes. Desempeña un papel fundamental para garantizar la continuidad y la eficacia de la atención dentro de los sistemas de salud centrados en las personas. (21)

La dimensión seguridad, referida a la competencia y capacidad del profesional de la salud para inspire credibilidad y confianza al usuario o paciente que demanda de sus servicios clínicos. La Planificación de la seguridad del saneamiento (SSP) es un enfoque basado en el riesgo paso a paso para ayudar en la implementación de la evaluación y gestión del riesgo a nivel local para la cadena de servicios de salud. Además de reducir costos, la gestión eficaz de la seguridad y la salud promueve la eficiencia empresarial. Miles de accidentes relacionados con el trabajo, que resultan en más de tres días sin trabajo, se informan a la Autoridad de Salud y Seguridad cada año. Las enfermedades y enfermedades relacionadas con el trabajo son más difíciles de medir debido a su largo período de latencia, pero resultan en más de un millón de días perdidos en el trabajo cada año. Estos casos de accidentes y enfermedades se deben a fallas y deficiencias en la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en las organizaciones. (22)

La dimensión empatía, es una de las virtudes de la persona que refiere a la buena comunicación, predisposición para dar atención al paciente y a la vez evaluar si la atención del usuario es priorizada o de urgencia. La práctica de esta virtud, fortalece positivamente a la persona, en la medida que siempre se situará en el lugar del otro que demanda de alguna necesidad ya sea por salud u otra. Es una amplitud primordial para aclarar de aspecto apropiado en la sociedad, permite percibir mejor a los demás y apoya a conseguir tanto el éxito propio en el vínculo con los familiares y amigos, como el profesional de la salud, para favorecer que sea más sentimental a los menesteres y aspiraciones con su equipo de trabajo. (23). La gente que tiene rasgos de empatía tiene mayor posibilidad de ser más feliz, es eficaz que, con tantos privilegios, como apoyar a otras personas, optimar los lazos interpersonales, o sentirse orgulloso consigo mismo, la empatía se muestra como un asunto escaso de analizar. (24) .

La dimensión satisfacción para Donabedian, es definida como la conformidad final de la calidad de atención que recibe el paciente o acompañante de este; relacionando directamente a la habilidad y capacidad desplegada por el personal sanitario para satisfacer las necesidades de urgencia clínica. Por tanto, se concibe que los usuarios, acompañantes o pacientes satisfechos, continúen acudiendo a recibir los servicios de salud manteniendo lazos específicos y de familiaridad con el personal de salud, no descuidando los tratamientos y cuidados. (25). Según Gallego, menciona: «cuando un paciente ingresa a hospitalización, se presenta acompañado por otra persona que tiene un vínculo familiar, quienes siempre muestran expectativas sobre el paciente y reciba la mejor atención de manera rápida y adecuada». Estas expectativas que expresan, las evalúan desde el instante que hace su ingreso al servicio de salud, perciben buen trato, la privacidad, el acceso a la atención, influyendo mucho la necesidad de un buen servicio. (26)

La dimensión calidad de información, es concebida como un cúmulo de datos con significados precisos, caracterizados por disminuir la inseguridad y fortalecer el conocimiento de la persona que lo recibe. Todos los datos están disponibles para ser tomados y clarificar dudas sobre determinadas temáticas dando lugar a tomar de decisiones en diferentes escenarios. (27). Para obtener muy buena calidad de información, esta debe cumplir criterios como son la relevancia, la comprensibilidad, oportunidad y ser precisos. Se resalta además que la calidad de información no solamente se encuentra en la misma indagación sino en la combinación que se puede realizar con otra información, esto mayormente ocurre cuando cierta información implica a diversos sistemas que están interrelacionados en una red de datos. Toda información será de calidad cuando se comunica a través de un estilo, formato y detalle, que compatibilice con los usuarios que requieren de esa información.

La dimensión trato, se define como la interrelación que asocia al profesional de la salud y el paciente conjuntamente con la familia, incluyendo aspectos y valores como la cortesía, amabilidad, consideración y comodidad, que juntos hacen sentir al paciente o familia que están recibiendo un trato digno que de una u otra manera va influir en su pronta mejoría. El buen trato está vinculado directamente al respecto

y solidaridad, consideradas como las capacidades que desarrolla la persona para darse un cuidado mutuo y enfrentar las necesidades propias y de sus semejantes, conservando perennemente una relación afectuosa. En el profesional de la salud, el trato debe demostrarse en su buen comportamiento que refleje una distinguida educación, buenos modales tratando con respeto y tolerancia a sus pacientes; todo ello instituido en el compromiso afectivo en un marco social y colectivo que busca la cooperación y participación de todos. Las verdaderas expresiones de un trato amable, son aquellas que no toman en cuenta las divergencias entre las personas y que se articulan esfuerzos para crear una atmosfera comprensiva y sincera con interés de buscar el bien común. (28)

La dimensión capacidad técnica y científica, involucra a todas las capacidades, habilidades, destrezas y saberes que ha desarrollado el profesional de la salud conllevándolo a ejercer su cargo, permitiéndole otorgar servicio de calidad a los pacientes, familias o usuarios que requieren de sus servicios. Esta capacidad también supone la transformación de la naturaleza en aras de la satisfacción de las personas en relación a su contexto social y ético. El personal de la salud debe estar en la capacidad de conocer que los pacientes y familiares desconocen ciertos aspectos respecto a la enfermedad presentada, en tal sentido se torna necesario e importante dar a conocer los cuidados, tipo de alimentación, actividad física y las indicaciones médico que debe seguir el paciente. (29)

La dimensión disponibilidad, está referida a la oportunidad de dar lo mejor de sí para el cuidado de paciente dándole estabilidad y seguridad. El aspecto positivo encierra el recibimiento de un cuidado de calidad cuando se requiere. Esta disponibilidad se traduce en tener la capacidad de escucha, favoreciendo a la comprensión, la solidez en sus actividades laborales y eficacia, así mismo la reducción del tiempo y ciertos errores que tiendan a representar la vida o muerte del paciente. (30)

La dimensión humanista, en el ámbito de la salud, presenta dos aspectos relevantes, uno de ellos es el apoyo emocional, que complementa al tratamiento adecuado que recibe el paciente o usuario. El objetivo principal es lograr que el paciente asuma un punto de vista positivo sobre su estado de salud, esto le permitirá fortalecerse internamente influyendo en la recuperación rápida. (31). El segundo

aspecto considera el apoyo físico, implicando en tener la capacidad de hacer sentir mucha satisfacción y beneplácito al paciente, esto como parte de la atención del profesional de la salud; asimismo, que lo valore, dándole un trato digno en el marco del respeto, no hacerlo sentir que es un médico más, sino que debe mirar a los ojos al paciente al momento de hablarle, poniendo atención a sus necesidades, aliviándole el dolor y apoyándole en alguna necesidad que demande. Se considera que el aspecto humanista esta intrínsecamente relacionada además a los valores fundamentales de la persona, los cuales rigen la vida espiritual y la toma de conciencia hacia situaciones que se presentan, fortaleciendo las emociones y el control de sus actitudes. (32).

Roter, D (Japón, 2005), en su artículo denominado «Physician-elderly patient-companion communication and roles of companions in Japanese geriatric encounters», esboza un resumen sobre su trabajo de investigación, comentando que, aunque el encuentro triádico de médico, paciente y un familiar acompañante es un fenómeno común en geriatría, la investigación previa sobre la comunicación en encuentros médicos se ha centrado principalmente en las interacciones diádicas entre médico y paciente. Este estudio tuvo como objetivo explorar la comunicación triádica y los roles de comunicación de los pacientes acompañantes en los encuentros geriátricos japoneses. Entre los pacientes de edad avanzada de 65 años o más que estaban bajo la atención continua de nueve médicos asistentes en una clínica geriátrica afiliada a la universidad en Tokio, 63 pacientes acompañados y 82 pacientes no acompañados fueron incluidos en este estudio. En encuentros diádicos, las proporciones promedio de conversación del médico y del paciente fueron 54% y 46%, respectivamente, mientras que en los encuentros triádicos las proporciones promedio de conversación de médico, paciente y acompañante fueron 49%, 29% y 22%. Los compañeros hicieron una contribución significativa a la comunicación durante la visita al proporcionar información y hacer preguntas al médico, además de facilitar la conversación del paciente. La comunicación del acompañante puede influir no solo en la comunicación del paciente sino también del médico. La expectativa del paciente sobre el rol del acompañante durante la visita y la intención del acompañante con respecto a su rol generalmente estaban

relacionadas entre sí y tenían asociaciones positivas con el comportamiento real del acompañante durante la visita. Sin embargo, los compañeros a menudo anticiparon que jugarían un papel de comunicación más directo durante la visita, incluida la provisión de información y preguntas, de lo que los pacientes esperaban de ellos. Se necesita más investigación para explorar la dinámica de comunicación en triadas y díadas, y su relación con los resultados del paciente. (33)

Covey (Reino unido, 2013), en su artículo científico titulado: «Family and friends' fears of recurrence: impact on the patient's recovery after subarachnoid hemorrhage», llega a concluir que la recuperación del paciente puede verse comprometida si su cónyuge, familiares cercanos y / o amigos tienen un miedo excesivo a que sufran una recurrencia. Tal vez los temores de los SO provoquen una sobreprotección del paciente y restrinjan sus actividades cotidianas. Por lo tanto, se debe prestar atención a la experiencia de tener un ser querido que padece una HSA, y aliviar los temores del cuidador podría ayudar a promover un mejor resultado para el paciente. (34)

III. METODOLOGÍA

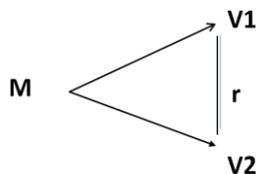
3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se caracterizó por ser básica y de enfoque cuantitativo, en la medida que sus resultados reflejaron valores e índices a partir de los instrumentos aplicados a la muestra investigada. (35). (36)

El diseño investigativo fue no experimental, descriptivo correlacional; por que identificó la asociación entre las dos variables propuestas. (37)

En este sentido, Hernández, menciona que «la intención principal de las investigaciones correlacionales es obtener conocimiento sobre el comportamiento de la primera variable respecto al comportamiento de la segunda variable relacionada» (38)

Figura 2. Esquema de diseño descriptivo correlacional



Representando:

M = Son las unidades de análisis.

V1 = Variable calidad del servicio.

V2 = Variable satisfacción del acompañante.

r = Correlación de variables.

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se consideraron las variables: la calidad del servicio y la satisfacción del acompañante del paciente.

Cabe señalar que estas variables se dimensionaron con el fin de realizar una investigación más detallada y específica.

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual:

El MINSA, señala: «la calidad del servicio constituye en aplicar conocimientos científicos y tecnología, con el fin de maximizar los beneficios para el usuario sin aumentar sus riesgos». Esta calidad de servicio, no solamente es tarea de un grupo de trabajadores, sino que comprende al total del personal que labora en el Centro de salud. (39)

Definición operacional:

Esta calidad del servicio, depende de la predisposición de todo el grupo para brindar satisfacción al usuario o paciente, y se puede ser medida mediante elementos tangibles, que forman parte de la infraestructura, la confiabilidad del paciente respecto al que lo atiende, la capacidad de respuesta que obtendrá de acuerdo a su interés, la seguridad de ser bien atendido sin riesgos y la empatía.

Variable 2: Satisfacción del acompañante del paciente

Definición conceptual

El MINSA, refiere que «la satisfacción es lograr óptimamente la misión institucional en la prestación de una asistencia sanitaria, que se ha realizado mediante las diligencias correctas de los procedimientos y normas técnicas que alcanzaron los resultados deseados en el usuario». (40)

Definición operacional

La satisfacción del acompañante implica el confort, la ambientación, orden y privacidad y sobre todo la confianza que este percibe por la asistencia otorgada. Es medible mediante el trato, la capacidad técnica y científica, la disponibilidad y la dimensión humanista.

Respecto a la matriz de operacionalización, se puede encontrar en el **(Anexo 2)**

Tabla1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Categoría	Nivel y rango
Calidad de servicio	D1: Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales, equipos y servicios 	1,2,3 y 4	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) 	Bueno (58 – 76 puntos)
	D2: Confiabilidad.		5, 6, 7 y 8		<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre (3) • Siempre (4)
	D3: Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Atención sin discriminación 	9,10 y 11	Malo (19 – 38 puntos)	
	D4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención confiable. • Tolerancia y preocupación 	12, 13, 14 y 15		
	D5: Empatía		16, 17, 18 y 19		
Satisfacción del acompañante del paciente	D1: Calidad de información	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara y precisa 	1,2 y 3	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) 	Bueno (46 – 60 puntos)
	D2: Trato		4,5 y 6		<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre (3) • Siempre (4)
	D3: Capacidad técnica y científica	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Capacidad de escucha 	7,8 y 9	Malo (15 – 30 puntos)	
	D4: Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado humano 	10, 11 y 12		
	D5: Humanista		13, 14 y 15		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Este grupo poblacional estuvo conformado por 132 usuarios acompañantes que requieren de la atención del Centro de salud. (41)

Se consideró como muestra a los acompañantes de usuarios que recibieron atención en el centro de salud los cuales fueron 80.

Se procedió a precisar el tamaño de muestra calculado con fórmula para medir una proporción de calidad promedio de los usuarios externos donde: población infinita, nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$), probabilidad de satisfacción de resultado piloto previo de 70% ($p=0,7$), una precisión de 3% ($d=0,1$) y un 15% de proyección por pérdidas³. (42) (43). **(Anexo 3)**

El muestreo de la investigación fue probabilístico el cual se seleccionó de manera aleatoria a los participantes del estudio.

Tabla 2. Organización de la muestra por sexo

SEXO		TOTAL
M	F	
35	45	80

Se tomó en cuenta los criterios de inclusión siguientes: a) Todos los acompañantes asistentes al Centro sanitario el día que se aplicó el instrumento, b) Todos los usuarios acompañantes que firmaron el consentimiento informado.

Además, los criterios de exclusión siguientes: a) Todos los usuarios acompañantes que no asistieron al Centro sanitario el día que se aplicó el instrumento, b) Usuarios acompañantes que no están de acuerdo firmar el consentimiento informado. (44)

Se precisa señalar que se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos a un grupo piloto de 10 acompañantes del usuario, con la finalidad de detectar algunos errores en la redacción de los ítems, así como medir el tiempo utilizado para responder el cuestionario.

La unidad de análisis focalizada fueron los acompañantes de usuario del centro de salud Flor de Bastión 1.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proceso de recabar los datos de la muestra seleccionada, se procedió a seleccionar la encuesta como técnica, tomando como línea base la aplicación de dos cuestionarios uno para cada variable. Cabe señalar a Hernández, quien teoriza a la encuesta como «la obtención de información relevante de diversos sujetos e individuos, a través de cuestionarios estructurados, orientados a recabar información específica». (45)

Para llevar a cabo la recolección de información se utilizaron cuestionarios, estructurados por un conjunto de ítems, directamente relacionados a la funcionalidad de las variables, dimensiones e indicadores, es decir de los aspectos y hechos relevantes para la ejecución de la investigación. (46)

El cuestionario de la variable calidad del servicio, quedó organizado con 19 preguntas cerradas, 5 dimensiones y 5 indicadores que se midieron con la escala: 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3=Casi siempre, 4=Siempre. **(Anexo 4)**

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de la variable calidad del servicio

Nombre del cuestionario	Cuestionario de calidad del servicio
Autor/Autora	Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia
Adaptado	Si, aplica. Adaptación del cuestionario SERVQHOS, elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique.
Lugar	Centro de salud Flor de Bastión 1
Fecha de aplicación	30 de mayo de 2020
Objetivo	Determinar la calidad del servicio en el centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Acompañante del paciente
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 19 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala con valores 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3=Casi siempre, 4=Siempre.

El cuestionario quedó organizado con 15 preguntas cerradas en la variable satisfacción del acompañante del paciente, 5 dimensiones y 5 indicadores que se midieron con la escala: 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3=Casi siempre, 4=Siempre.

Tabla 4. Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del acompañante.

Nombre del cuestionario	Cuestionario de la satisfacción del acompañante
Autor/Autora	Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia
Adaptado	Si, aplica. Adaptación de la investigación: Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015.
Lugar	Centro de salud Flor de Bastión 1
Fecha de aplicación	30 de mayo de 2020

Objetivo	Determinar la satisfacción del acompañante del paciente del centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Acompañante del paciente
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 15 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala con valores 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3=Casi siempre, 4=Siempre.

El procedimiento de validez de los instrumentos, contó con la participación de especialistas peritos, con estudios de maestría y doctorado; quienes sometieron a cada uno de los ítems de los instrumentos, a un calificativo, contemplado en la matriz de validación reglamentada por la UCV. Este equipo de expertos estuvo constituido por: Primer experto: Doctor en medicina y cirugía con 12 años de experiencia. El segundo experto: Doctora en medicina y cirugía con 20 años de experiencia. El tercer experto: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Sector de la Salud. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de los instrumentos.

Hernández, sostiene que «la validación de un instrumento refleja la veracidad de la variable que intenta medir». (47). **(Anexo 5)**

Tabla 5. Validación de juicios de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Luis Ignacio Chero Cantos	Aplicable
2	Mg.	Gretty Barinia Valencia Reina	Aplicable
3	Dr.	Kilder Carranza Samanez	Aplicable

Para la realización el proceso de confiabilidad, se aplicaron los instrumentos a un determinado grupo de usuarios considerado como piloto, para luego refrendar los efectos a la prueba de fiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach. **(Anexo 6)**

Según Quiroz, «la confiabilidad que caracteriza a un instrumento es el grado de fiable en que este origina resultados sólidos y coherentes». (48)

Tabla 6. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
		Excelente
		Bueno
0,85	19 preguntas instrumento 1	Aceptable
0,88	15 preguntas instrumento 2	Débil
		Inaceptable

3.5. Procedimientos

En este aspecto, se llevaron a cabo actividades específicas, como son:

Reunión previa con el jefe del centro de salud Flor de Bastión 1, para dar a conocer el objetivo de la investigación e interés en aplicar los instrumentos del estudio en el centro de salud.

Ingreso de carta dirigida al jefe del centro de salud solicitando la aplicación de los instrumentos. (Anexo 7)

Diseño y adaptación de los instrumentos para cada una de las variables.

Elaboración de consentimiento informado para comprometer a cada uno de los participantes de la muestra. **(Anexo 8)**

Aplicación de cuestionarios a grupo piloto: Durante el lapso de tiempo que se desarrolló este procedimiento, se informó a los participantes, sobre guardar el anonimato de los datos recabados y el tratamiento continuado en el marco de la reserva y confidencialidad.

Firma del compromiso del investigador que advertía la no publicidad de la información recabada por la muestra estudiada. (Anexo 9)

Determinación del tamaño dela muestra mediante un proceso de cálculo.

Cronograma de aplicación de los instrumentos: Se consideró elaborar un cronograma para la aplicación de los instrumentos a causa de la diferencia de horarios de trabajo.

Aplicación de los instrumentos a las unidades de análisis, actuando en el marco del respeto y confidencialidad.

Se recabaron los instrumentos aplicados, organizándose la información, respetando la codificación de estos, así como para utilizarse en la estadística.

3.6. Método de análisis de datos

En este proceso, se proyectó aplicar los instrumentos a los usuarios acompañantes que conformaron la muestra; la información recabada fue transferida a matrices, que se convirtieron en insumos relevantes para el diseño de tablas y gráficos que representaron la organización de frecuencias y porcentajes; valiéndose de uso de los programas estadísticos Excel y SPSS®. (49). Asimismo, para calcular el nexo entre las variables estudiadas se recurrió al factor de correlación de Rho Spearman. (50)

Respecto a los resultados emanados del grupo piloto, estos admitieron valorar y dar consistencia interna a las preguntas de los cuestionarios. El coeficiente utilizado para realizar el cálculo de la confiabilidad fue el alfa de Cronbach. Utilizándose la aplicación estadística SPSS® v. 22, que brindó el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. (51).

Los datos en la gestión administrativa de la institución sanitaria y del estudio piloto fueron utilizados para establecer la muestra con la hoja de cálculo Excel de la página web Fistera.

Con la finalidad de realizar una comparación de los criterios de valoración entre ambos instrumentos, se efectuó, en un primer momento, el test de con una prueba de Kolmogorov-Smirnov comprobándose la bondad de ajuste a la normalidad de

cada variable analizadas en esta investigación. Siendo un p mayor o igual a 0,05 el indicativo de distribución normal. (52)

Al demostrar una distribución normal de los resultados, se procedió a utilizar la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Rho Spearman, permitiendo estudiar la relación lineal entre las dos variables cuantitativas conexas a ambos cuestionarios. En la realización del cálculo de la fuerza de relación entre variables se brindó a múltiples categorías.

3.7. Aspectos éticos

El investigador en todo instante actuó en el marco de los principios éticos, para la ejecución del trabajo, empezando por la veracidad de la información vertida, destacando que no se hizo ningún tipo de manipulación en los datos recopilados. Cabe señalar además la reserva guardada respecto a la identidad de los actores que participaron en calidad de muestra.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 7

Descripción de la calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE		CALIDAD DEL SERVICIO										
DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES		CONFIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	17	21	13	16	26	33	22	28	20	25	20	25
REGULAR	61	76	59	74	44	55	49	61	52	65	52	65
MALA	2	2.50	8	10.00	10	12.5	9	11.25	8	10.00	8	10
TOTAL	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Interpretación:

En la tabla 7 se observa la apreciación de los acompañantes de usuarios del Centro de Salud Flor Bastión 1 sobre la calidad de servicio, en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 65% en este nivel; 25% reflexiona que el nivel es bueno y 10% indica que el nivel es malo.

Tabla 8.

Evaluación de la satisfacción de atención del acompañante de usuario en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE		SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN										
DIMENSIONES	CALIDAD DE INFORMACIÓN		TRATO		CAPACIDAD TÉCNICA Y CIENTÍFICA		DISPONIBILIDAD		HUMANISTA		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	6	8	17	21	9	11	18	23	15	19	15	19
REGULAR	66	83	45	56	50	63	40	50	41	51	41	51
MALA	8	10.00	18	22.50	21	26.25	22	27.50	24	30.00	24	30
TOTAL	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Interpretación:

En la tabla 8 se observa la apreciación de los acompañantes de los usuarios del Centro de Salud Flor Bastión 1 sobre la satisfacción de atención, en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 51% en este nivel; 30% reflexiona que el nivel es malo y 19% indica que el nivel es bueno.

Tabla 9.

Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por acompañantes de usuarios del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

Dimensiones		CALIDAD DELSERVICIO																			
		Elementos tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			
		Escala	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala
Calidad de información	Buena	6	0	0	6	2	3	1	6	2	3	1	6	1	5	0	6	2	3	1	6
	Regular	10	56	0	66	10	55	1	66	24	40	2	66	20	43	3	66	17	44	5	66
	Mala	1	5	2	8	1	1	6	8	0	1	7	8	1	1	6	8	1	5	2	8
	Total	17	61	2	80	13	59	8	80	26	44	10	80	22	49	9	80	20	52	8	80
Trato	Buena	4	12	1	17	2	15	0	17	6	10	1	17	7	8	2	17	7	10	0	17
	Regular	7	38	0	45	7	37	1	45	16	26	3	45	14	31	0	45	10	30	5	45
	Mala	6	11	1	18	4	7	7	18	4	8	6	18	1	10	7	18	3	12	3	18
	Total	17	61	2	80	13	59	8	80	26	44	10	80	22	49	9	80	20	52	8	80
Capacidad técnica y científica	Buena	4	5	0	9	3	5	1	9	4	4	1	9	4	5	0	9	1	8	0	9
	Regular	8	41	1	50	6	42	2	50	18	30	2	50	14	35	1	50	12	34	4	50
	Mala	5	15	1	21	4	12	5	21	4	10	7	21	4	9	8	21	7	10	4	21
	Total	17	61	2	80	13	59	8	80	26	44	10	80	22	49	9	80	20	52	8	80
Disponibilidad	Buena	4	14	0	18	3	14	1	18	7	10	1	18	7	10	1	18	6	11	1	18
	Regular	8	32	0	40	7	32	1	40	14	25	1	40	9	29	2	40	7	29	4	40
	Mala	5	15	2	22	3	13	6	22	5	9	8	22	6	10	6	22	7	12	3	22
	Total	17	61	2	80	13	59	8	80	26	44	10	80	22	49	9	80	20	52	8	80
Humanista	Buena	2	12	1	15	3	11	1	15	6	7	2	15	4	10	1	15	4	11	0	15
	Regular	7	34	0	41	6	35	0	41	12	26	3	41	15	25	1	41	8	27	6	41
	Mala	8	15	1	24	4	13	7	24	8	11	5	24	3	14	7	24	8	14	2	24
	Total	17	61	2	80	13	59	8	80	26	44	10	80	22	49	9	80	20	52	8	80

Interpretación:

En la presente tabla se observan las valoraciones de la variable calidad del servicio y sus dimensiones, percibiéndose que solo 26 acompañante de usuarios consideran un nivel de capacidad de respuesta bueno; distinguiendo además que todas las dimensiones tienen apreciaciones altas en el nivel regular; Asimismo, la variable satisfacción de atención, predominando en sus dimensiones el nivel regular y el nivel malo.

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentajes de parentesco de los acompañantes de usuarios del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

<u>Parentesco</u>	<u>f</u>	<u>%</u>
Padre	23	28.75
Madre	52	65
Hermano	2	2.5
Hermana	3	3.75
<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100</u>

Fuente: Elaboración propia.

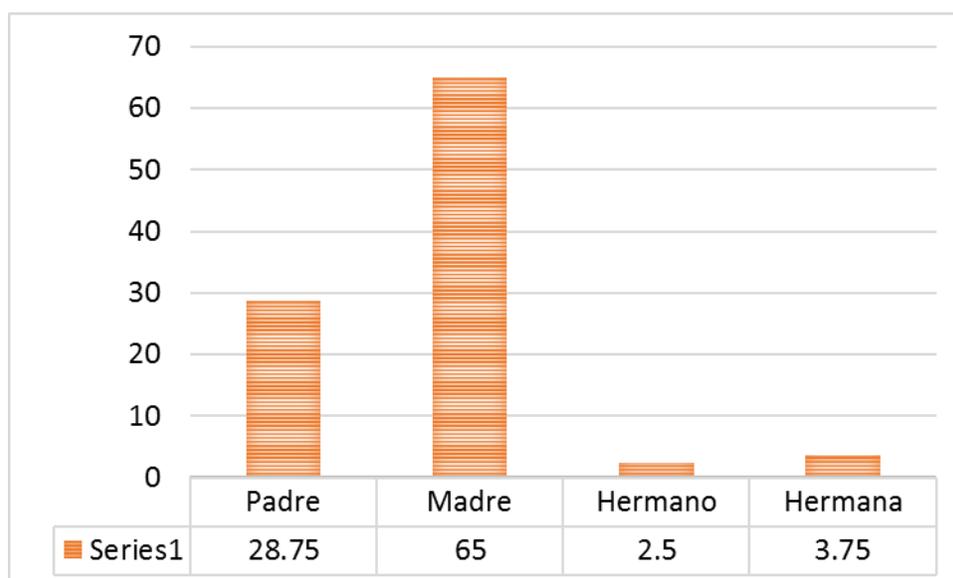


Figura 2. Distribución porcentual del parentesco de los acompañantes de usuarios del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 2, se observa que el 65% de acompañantes de los usuarios son madres de familia, el 28, 75% son padres, el 3,75% son hermanas y el 2,5% son hermanos.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 11.

Relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

Correlaciones				
			Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Satisfacción de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación Rho Spearman para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida, según la percepción de los usuarios acompañantes; se identifica un índice de 0,460; la significancia bilateral es $p < 0,01$, concluyéndose que existe una relación moderada entre las dos variables, admitiéndose la hipótesis general investigada.

Tabla 12.

Relación de las dimensiones de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

		CALIDAD DEL SERVICIO					
		Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN	Calidad de información	Correlación Rho Spearman	,411**	,183*	,130*	,339**	,230**
		Sig. Bilateral	,000	,105	,249	,002	,040
	Trato	Correlación Rho Spearman	,363**	,363	,157	,283**	,357**
		Sig. Bilateral	,001	,001	,164	,011	,001
	Capacidad técnica y científica	Correlación Rho Spearman	,234*	,143*	,195*	,216*	,271*
		Sig. Bilateral	,037	,206	,083	,054	,015
	Disponibilidad	Correlación Rho Spearman	,407*	,161*	-,007*	,205*	,246*
		Sig. Bilateral	,000	,154	,948	,068	,028
	Humanista	Correlación Rho Spearman	,234*	,148*	,208*	,231*	,268*
		Sig. Bilateral	,037	,190	,064	,039	,016

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

Interpretación:

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del coeficiente Rho de Spearman con el propósito de establecer la relación entre las dimensiones de las variables calidad del servicio y satisfacción de atención percibida por los acompañantes del usuario del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; observándose que el coeficiente más alto se encuentra entre elementos tangibles y calidad de información (0,411**) es decir una correlación positiva moderada; por otro lado, se observa que el coeficiente más bajo se encuentra en las dimensiones capacidad de respuesta y disponibilidad (-0,007*), es decir una correlación inversa, comprobándose que si una de las dos dimensiones aumenta la otra disminuye; en todos los casos la significancia bilateral es $p < 0,01$, por lo que se asume que la relación es significativa.

V. DISCUSIÓN

En el devenir de los años, el concepto de calidad del servicio en salud, ha ganado cada vez más amplitud en este campo. Ello no implica que la calidad no haya estado siempre en pos de la perfección, sino que hoy no se trata de poseer grandes conocimientos técnicos o intrínsecos, sino de promover acciones de calidad que sean percibidos por los usuarios. Dentro de la calidad se conjugan la efectividad, eficacia, eficiencia y equidad, que son los pilares fundamentales que impactan en la satisfacción y demandas de los pacientes o usuarios. Céspedes (2013) teoriza que, en el contexto sanitario, la calidad del servicio significa dar respuestas precisas y efectivas a las situaciones que inciden sobre una población vulnerable, implicando la satisfacción de estos, de su familia y comunidad. La finalidad de realizar el presente estudio fue conocer a profundidad sobre los factores que inciden en la calidad del servicio en salud y la satisfacción que genera en los usuarios acompañantes; para ese efecto se planteó el objetivo de determinar la relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; no sin antes proponer una hipótesis sobre saber si existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

La metodología es un elemento importante en la investigación en la medida que se constituye como un medio imprescindible para canalizar u orientar diversas herramientas teórico-prácticas para plantear soluciones a problemas a través del método científico. Para el investigador se hizo necesario hacer un análisis para poder optar por una metodología determinada su utilización de acuerdo a la naturaleza de la muestra y los procedimientos que requería aplicarse. En este proceso metodológico se recurrió a los aportes teóricos de Gonzalvo (2012), quien instruye sobre los tipos de investigación y a Hernández (2010), quien fortalece con la esencia de los métodos de investigación dando pautas para su selección de acuerdo al tipo de investigación.

Las debilidades que se perciben en la investigación en el ámbito metodológico, es la disposición de tiempo requerido para la aplicación de los instrumentos; asimismo que la etapa de diseño de los instrumentos también conlleva una disposición plena que abarca desde la validación por expertos hasta la confiabilidad; otro aspecto relevante es la menor profundidad referente a la información recabada. Se puede decir que este tipo de investigación no profundiza los sentimientos, sensaciones ni sentir de las unidades de análisis. Los posibles sesgos presentados se pueden haber acentuado en el nivel de predisposición de los participantes al momento de responder la encuesta influyendo en las respuestas.

En lo que se refiere al objetivo general se observa el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho Spearman para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida, según la percepción de los usuarios acompañantes; se identifica un índice de 0,460; la significancia bilateral es $p < 0,01$, concluyéndose que existe una relación moderada entre las dos variables, admitiéndose la hipótesis investigada.

Estos resultados se confrontan respecto al nivel de correlación que encontró Valdez (2018) en su estudio sobre «Establecer el nexo existente desde la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de especialidades Portoviejo», donde se observa que utilizó una metodología cuantitativa respaldado por el cuestionario de tipo SERQUAL para recabar información; de acuerdo a sus resultados muestra en una de sus conclusiones el cálculo de correlación respecto al coeficiente de correlación de Pearson resulto un índice de 0,906, y una significancia bilateral de $p < 0,000$, reflejando una relación muy alta entre las dos variables y un rechazo a la hipótesis negativa, aceptando la hipótesis general del estudio.

En correspondencia con los resultados Seoyoung (2017) en su estudio cuyo propósito fue estudiar la calidad del servicio médico, la satisfacción y examinar los factores que influyen en la intención de revisión hospitalaria de los pacientes; concluye enfáticamente que la necesidad que los profesionales médicos tengan

predisposición y comunicación fluida con los pacientes, garantizando un tiempo de consulta tolerable apoyado en eficientes habilidades y capacidades médicas, para dar respuesta inmediata a las demandas de los pacientes, mostrando empatía a través del objetivo de optimizar la calidad del servicio médico y la satisfacción del usuario.

Además, Debra, en su artículo, reafirma que la comunicación del acompañante del usuario influye no solo en la comunicación del paciente sino también en la que concierne al médico. La expectativa de todo paciente sobre el rol que cumple el acompañante durante la visita y la intención del acompañante con respecto a su rol mayormente estaban relacionadas entre sí y poseían asociaciones positivas con la conducta real del acompañante durante la visita.

En lo que concierne al primer objetivo específico, donde se planteó describir la calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; percibiéndose en la tabla 7 sus resultados donde se aprecia sobre la calidad de servicio, en cada una de las dimensiones de esta variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 65% en este nivel; 25% reflexiona que el nivel es bueno y 10% indica que el nivel es malo.

En reciprocidad con la investigación de Huerta (2015) quien dirigió su estudio sobre satisfacción global de usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; además seleccionó una muestra de 77 usuarios y acompañantes del paciente; concluye que los usuarios en un total de 92% mostraron satisfacción después de recibir la atención médica; Asimismo, el 94% demostró mucha confiabilidad; además, el 76.6% mostró satisfacción ligada a su capacidad de respuesta; por otra parte, la satisfacción de usuarios en la dimensión seguridad fue del 89.6%; finalmente, la satisfacción en la empatía y aspectos tangibles, fueron 89.6% y 84.5%. Estos datos demuestran que

las estrategias desplegadas por el personal de salud, están incidiendo positivamente en la satisfacción de los usuarios.

En este sentido es necesario señalar a lo conceptuado por Berry (2012), cuando plantea que la calidad del servicio es la satisfacción del usuario o acompañante, implicando que el profesional de la salud que brinda un servicio lo efectúa de manera adecuada y correcta cumpliendo los parámetros, procedimientos y descripciones que demanda el servicio de atención en salud.

El segundo objetivo específico propone evaluar la satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; apreciándose en la tabla 8 que en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 51% en este nivel; 30% reflexiona que el nivel es malo y 19% indica que el nivel es malo.

Estos resultados incluyen al estudio de Camac (2017), quien se propuso establecer la asociación entre calidad del servicio y complacencia del usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita; sus resultados evidencian una óptima calidad de servicio y satisfacción del usuario quienes revelaron un nivel regular; además se evidencia un nivel regular entre sus dimensiones; De esta manera, se evidencia que la confiabilidad y satisfacción del usuario, son regulares; por otro lado, los resultados de frecuencia evidencian niveles regulares en las dimensiones de la satisfacción.

Destacamos a Viscaíno (2016), quien investigó sobre «satisfacción de pacientes asistentes a la clínica odontológica de la Universidad de Las Américas», denotándose una similitud muy perceptible respecto a la metodología utilizada, en cuanto al proceso de recopilar datos mediante la escala de Likert y de analizar la información con aplicaciones informáticas estadísticas; el contraste hallado reside en las conclusiones: que afirman que la atención ofrecida a pacientes asistentes al centro de salud odontológico, es alta demostrando satisfacción muy alta respecto a

la escala Likert; además que muchos de los pacientes que asisten para atención médica, lo hacen acompañados de un familiar ya sea, la madre, padre, hermanos, los cuales perciben directamente la atención que se brinda el paciente.

Respecto al tercer objetivo específico donde se propuso hacer una comparación las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020, se puede observar en la tabla 9 que las valoraciones de la variable calidad del servicio y sus dimensiones, percibiéndose que solo 26 usuarios consideran un nivel de capacidad de respuesta bueno; distinguiendo además que todas las dimensiones tienen apreciaciones altas en el nivel regular; Asimismo, la variable satisfacción de atención, predominando en sus dimensiones el nivel regular y el nivel malo.

En la tabla 10 se observa que el porcentaje más alto de acompañantes del usuario, son las madres de familia. Es muy importante la presencia del acompañante en la consulta del usuario, porque es un indicador que alerta al médico sobre la necesidad de examinar los factores contextuales de manera más profunda; puede representar un punto clave de mucha utilidad como signo de problemas potenciales de la patología que presenta el paciente.

Cuando se aplicó la estadística inferencial (Tabla 12) se encontró que al aplicar el coeficiente Rho de Spearman con el fin de establecer la relación de las dimensiones de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020; en las dimensiones elementos tangibles y calidad de información resultó un índice 0,411, resaltando una correlación positiva moderada, es decir que si una de las dos dimensiones aumenta la otra también aumenta caso contrario las dimensiones capacidad de respuesta y disponibilidad resultó un índice -0,007, resaltando una correlación inversa; es decir cuando una de las dimensiones aumenta la otra disminuye.

El estudio fortaleció sus resultados con los estudios previos encontrados cuyas similitudes estuvieron basados en el uso de una metodología cuantitativa centrada en aspectos observables aptos de cuantificación, utilizando a la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos. Por otro lado, contribuye la información encontrada en bibliotecas digitales especializadas en el ámbito de salud, cuyos aportes permitieron fortalecer el marco teórico nutriéndolo de conocimiento científico que enriqueció las concepciones de las variables y dimensiones estudiadas.

La importancia del presente estudio, radica en que ha permitido romper los parámetros de una sola visión en un hecho o fenómeno, implicando que se tornó en un desafío por reconocer la necesidad de desplegar una respuesta a la situación problemática en la calidad del servicio y la satisfacción de los acompañantes de usuarios en el contexto de salud. Sus resultados han permitido cimentar una línea base para fortalecer el conocimiento e incentivar a los profesionales de la salud a reflexionar sobre los procesos que vienen desarrollando en su ámbito laboral.

Otro de los aspectos a resaltar es que no existen muchos antecedentes respecto a este grupo humano como son los acompañantes de usuarios en salud, en tal sentido cobra relevancia esta investigación por haber orientado sus objetivos a conocer la percepción a un conjunto de personas que también forman parte de los usuarios y que perciben las formas y procedimientos que se desarrollan los procesos en los centros de salud.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio demostró que la calidad del servicio y sus dimensiones, predomina el nivel regular, resaltando con más énfasis la dimensión elementos tangibles.
2. El estudio demostró que la satisfacción de atención y sus dimensiones predomina el nivel regular, resaltando con más énfasis la dimensión calidad de información.
3. El estudio demostró que las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención, predomina el nivel regular y solo 26 usuarios consideran un nivel de capacidad de respuesta bueno; distinguiendo en las dimensiones de la variable satisfacción de atención, predominan el nivel malo.
4. Se demostró que existe una correlación directa entre las valoraciones de las dimensiones calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención, pues se evidencia una relación moderada entre las dos variables.

VII. RECOMENDACIONES

- A los profesionales del Centro de Salud Flor Bastión 1, efectuar capacitaciones sobre el confort y comodidad en su estancia de consulta, así como habilidades sociales verificando los factores o elementos que conllevan a una atención inadecuada, dado que en la variable calidad del servicio la dimensión elementos tangibles hubo una percepción alta en el nivel regular.
- El personal directivo de la entidad de salud realice capacitaciones y actualizaciones permanentes dirigidas al profesional de la salud basados en el trato humanista y capacidad para atender las demandas del servicio y poder mejorar el nivel de satisfacción de los acompañantes de usuarios, dado que la dimensión calidad de información se percibe un acentuado nivel regular más alto, surgiendo la necesidad de mejorar.
- La jefatura del Centro de Salud Flor Bastión 1 implemente un sistema de reclamaciones y sugerencias ya que con eso se identificará el nivel de satisfacción del familiar acompañante y se puedan tomar medidas y cuidados pertinentes de acuerdo a las necesidades que demandan los usuarios.
- Que en las diferentes áreas de la entidad de salud se realicen encuestas periódicas a los familiares acompañantes con la finalidad de medir la forma como el servicio brindado se ajusta a lo que ellos esperan.

REFERENCIAS

1. OMS. Foro internacional de la salud pública. Salud Mundial. 2017 Mayo.
2. Nations U. The incapacity of health services. Inclusive-Health. 2014 Enero; 8(3).
3. Telesurtv. CBoletin informativo. [Online].; 2016 [cited 2020 Abril 14. Available from: <https://www.telesurtv.net/news/avances-america-latina-cobertura-sanitaria-salud-publica-20180406-0057.html>.
4. Podésta P. Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos Lima, Perú: Limasa; 2014.
5. al. CMe. Children with Heart Conditions and Their Special Health Care Needs - United States, 2016. Free PMC. 2018 April; 4(5).
6. Mangioni S. Assessing the Quality of Healthcare Provided to Children. PCM Full text. 2014 Marzo; 4(2).
7. Valdéz M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Portoviejo. Tesis. Portoviejo: Universidad San Francisco de Quito; 2018.
8. Camac H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017. Tesis. Lima. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
9. Surquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2017.
10. Seoyoung L. Los efectos de la calidad y la satisfacción del servicio médico coreano en la intención de revisión de los pacientes patrocinados por el gobierno de los Emiratos Árabes Unidos. ScienceDirect. 2017 Junio; 11(2): p. 140.
11. Viscaíno K. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas”, en Ecuador. Tesis. Quito: Universidad de las Américas; 2016.
12. Normila M. THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY, COMPANION’S SATISFACTION AND DELIGHT ON BEHAVIOURAL INTENTION IN PRIVATE HOSPITALS FOR MEDICAL TOURISM. Thesis. Malaysia: University Sains Malaysia; 2016.
13. Huerta E. nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Tesis. Lima. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
14. Mongui E. percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Tesis. La Plata - Argentina: Universidad Nacional de la Plata; 2015.
15. Berry H. La calidad del servicio en el área sanitaria Venezuela: N&G; 2012.
16. Española RADIL. Diccionario de la lengua Española. [Online].; 2015 [cited 2020 Mayo 06. Available from: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>.
17. Galvis G. Calidad en la gestión del servicio Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta; 2015.
18. Tigani D. Excelencia en servicio Argentina: Dunken; 2006.

19. Ukessays. Tangible And Intangible Elements. [Online].; 2017 [cited 2020 Abril 12. Available from: <https://www.ukessays.com/essays/marketing/tangible-and-intangible-elements-marketing-essay.php>.
20. González E. Las relaciones interpersonales del médico y paciente clínico España: Borges; 2017.
21. PLOS ONE. What constitutes responsiveness of physicians: A qualitative study in rural Bangladesh. PLOS ONE. 2017 Diciembre; 10018.
22. HEALTH AN SAFETY AUTHORITY. Managing Health and Safety. HS&A. 2020 Febrero; 1(2).
23. Parra S. Revista eléctrica. [Online].; 2016 [cited 2020 Mayo 29. Available from: <https://www.xatakaciencia.com/.las-mujeres-son-masempaticas-que-los-hombres>.
24. Moya L. La empatía entenderla para entender a los demás. España: Plataforma; 2014.
25. Donabedian. La satisfacción en el trabajo México: Larrouse; 2015.
26. Quinto M. Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN, 2010. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2010.
27. información Evdyiceud. Entornos virtuales. [Online].; 2015 [cited 2020 Mayo 06. Available from: <http://entornosvirtualesebaucv.blogspot.pe/>.
28. Campbell R. Friendly treatment between professionals Houston: N&Crozzier; 2011.
29. Rondoy M. Capacidades tecnológicas en el marco de los recursos informáticos Lima: Sol; 2016.
30. Osorio M. Bitácora Médica. [Online].; 2015 [cited 2020 Mayo 06. Available from: <http://bitacoramedica.com/comunicacion-efectiva-y-assertiva-en-el-equipo-de-salud/>.
31. Arias C. [Publicación periódica].; 2016 [cited 2020 Mayo 06. Available from: <http://www.reeme.arizona.edu/materials/Colecistitis%20aguda.pdf>.
32. Rokeach M. The nature of human values. New York: The Free Press-Macmillan; 2015.
33. Debra, R. Physician-elderly patient-companion communication and roles of companions in Japanese geriatric encounters. National Library of Medicine. 2005 Mayo.
34. Covey, J. Family and friends' fears of recurrence: impact on the patient's recovery after subarachnoid hemorrhage. National Library of Medicine. 2013 October.
35. Rodríguez D. Lifereder. [Online].; 2018 [cited 2020 Mayo 18. Available from: <https://www.lifereder.com/investigacion-basica/>.
36. Hoffmann T. What is basic research? [Online].; 2018 [cited 2020 Abril 22. Available from: <https://sciencenordic.com/>.
37. Gonzalvo A. Investigación Descriptiva, Correlacional o Cualitativa. Pensar en movimiento. 2012 Junio; 10(1).
38. Hernández R. Metodología de la investigación México: Mc Graw Hill; 2010.
39. Pública MdS. REsolución Ministerial N°519-MINSA. 2006. Calidad del servicio.
40. MINSA. Satisfacción del usuario. 2011..
41. Gálvez P. Métodos investigativos Colombia: Torneo; 2016.

42. Llanos F. Técnicas estadísticas de la investigación científica en ciencias sociales España: Sol; 2014.
43. Fernández P. Fistera. [Online].; 2010 [cited 2020 Mayo 12. Available from: <https://www.fistera.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>.
44. Manzano R. Inclusion and exclusion criteria. Beyond the publication. Revista chilena de pediatría. 2016 Diciembre; 87(6).
45. Rodríguez G. Metodología de la investigación cualitativa. Granada: Aljibe; 2015.
46. Madera J. Research instruments Stanford: James coll; 2014.
47. Robles P. Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied. Nebrija. 2015 Mayo; 4(5).
48. Quiroz R. Tesis Digitales UNMSM. [Online].; 2010 [cited 2020 Mayo 22. Available from: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Quiroz_P_R/Cap4.pdf.
49. Corp I. IBM SPSS Statistic for Windows. [Online].; 2017 [cited 2020 Julio 2. Available from: <https://hadoop.apache.org>.
50. Mente Py. Psicología y Mente. [Online].; 2016 [cited 2020 Mayo 16. Available from: <https://psicologiymente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson>.
51. práctico Se. Estadística SPSS. [Online].; 2013 [cited 2020 Junio 13. Available from: <https://www.saberespractico.com/estadistica/como-calculiar-el-indice-alfa-de-cronbach-con-spss/>.
52. Amat J. Comparación de distribuciones: test Kolmogorov–Smirnov. [Online].; 2020 [cited 2020 Junio 21. Available from: https://www.cienciadedatos.net/documentos/51_comparacion_distribuciones_kolmogorov%E2%80%93smirnov.
53. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Tesis. Barranquilla, Colombia: Universidad libre; 2014.
54. Hernández R. Metodología de la Investigación.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

Autora: Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Describir la calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p> <p>Evaluar la satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p> <p>Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: La calidad del servicio en sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son más valoradas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p> <p>La satisfacción de atención en sus dimensiones calidad de información, trato, capacidad técnica y científica, disponibilidad y humanista son más valoradas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p> <p>Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.</p>	<p>V1: Calidad del servicio</p> <p>Variables 2: Satisfacción de atención</p>	<p>Elementos tangibles.</p> <p>Confiabilidad.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Empatía</p> <p>Calidad de información</p> <p>Trato</p> <p>Capacidad técnica y científica</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Humanista</p>	<p>1,2,3 y 4</p> <p>5, 6, 7 y 8</p> <p>9, 10 y 11</p> <p>12, 13, 14 y 15</p> <p>16, 17, 18 y 19</p> <p>1, 2 y 3</p> <p>4, 5 y 6</p> <p>7, 8 y 9</p> <p>10, 11 y 12</p> <p>13, 14 y 15</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: Descriptivo correlacional Población: 132 acompañantes del paciente Muestra: 80 acompañantes del paciente. Muestreo: Probabilístico Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Calidad del servicio	La calidad del servicio constituye en aplicar ciencia y tecnología, con el fin de maximizar los beneficios para el usuario sin aumentar sus riesgos. Esta calidad de servicio, no solamente es tarea de un grupo de trabajadores, sino que comprende al total del personal que labora en el Centro de salud. (MINSa, 2006)	La calidad del servicio, depende de la predisposición de todo el grupo para brindar satisfacción al usuario o paciente, y se puede ser medida mediante, los elementos tangibles, que forman parte de las instalaciones, la confiabilidad del paciente respecto al que lo atiende, la capacidad de respuesta que obtendrá de acuerdo a su interés, la seguridad de ser bien atendido sin riesgos y la empatía.	Elementos tangibles.	Materiales, equipos y servicios	1,2,3 y 4	Nunca (1)
			Confiabilidad.	Disposición	5, 6, 7 y 8	Casi nunca (2)
			Capacidad de respuesta.	Atención sin discriminación	9, 10 y 11	Casi Siempre (3)
			Seguridad.	Atención confiable	12, 13, 14 y 15	Siempre (4)
			Empatía	Tolerancia y preocupación	16, 17, 18 y 19	
V2: Satisfacción de atención	La satisfacción es lograr óptimamente la misión institucional en la prestación de una asistencia sanitaria, que se ha realizado mediante las diligencias correctas de los procedimientos y normas técnicas, que alcanzaron los resultados deseados en el usuario. (MINSa, 2011)	La satisfacción del acompañante implica la comodidad, ambientación, orden y privacidad y la confianza que el usuario percibe por el servicio otorgado. Es medible mediante el trato, la capacidad técnica y científica, la disponibilidad y la dimensión humanista.	Calidad de información	Información	1, 2 y 3	Nunca (1)
			Trato	Amabilidad	4, 5 y 6	Casi nunca (2)
				Competencia	7, 8 y 9	Casi Siempre (3)
			Capacidad técnica y científica	Capacidad de escucha	10, 11 y 12	Siempre (4)
			Disponibilidad	Cuidado humano	13, 14 y 15	
		Humanista				

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra.

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	132
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	80

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	94

Fuente: Fistera. Calculadora en Excel para tamaño muestral

Autores: *Beatriz López Calviño*
Salvador Pita Fernández
Sonia Pértega Díaz
Teresa Seoane Pillado
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

CUESTIONARIO VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones:

Estimado señor (a), este cuestionario contiene ítems sobre la calidad del servicio en el centro de salud Flor de Bastión 1; por tanto, le solicitamos leer cada una de las preguntas y marque con una equis (x) la respuesta que usted crea que es la correcta.

Código del acompañante:

Sexo: M F

Acompañante del paciente:

Padre Madre Hermano(a) Tío(a) Otro

N°	DIM	INDICADORES/ÍTEMS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Materiales, equipos y servicios						
01	Elementos tangibles	¿Los carteles, flechas o letreros son adecuados para orientar e informar a los usuarios?				
02		¿El consultorio y sala de espera cuenta con bancas o sillas limpias y en perfectas condiciones para su comodidad?				
03		¿El centro de salud cuenta con servicios higiénicos limpios y materiales de higiene?				
04		¿El consultorio cuenta con equipos necesarios (mesa de examinación, balanza, tallímetro, equipo para medir la presión, estetoscopio, termómetro) para atender al paciente?				
Disposición						
05	Confiable	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el médico?				
06		¿La atención en la farmacia fue rápida?				
07		¿La atención en el área de admisión fue rápida?				
08		¿El tiempo que se esperó para atender al paciente fue corto?				
Atención sin discriminación						
09	Capacidad de respuesta	¿El paciente fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?				
10		¿La atención recibida se realizó respetando el orden de call center?				
11		¿La atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?				
Atención confiable						
12	Seguridad	¿Cuándo tuvo algún problema o dificultad, se lo resolvieron inmediatamente?				
13		¿Durante la atención se respetó la privacidad del paciente?				
14		¿El profesional de la salud hizo un examen completo y minucioso al paciente?				
15		¿El profesional de la salud le inspiró confianza?				
Tolerancia y preocupación						
16	Empatía	¿El profesional de la salud que atendió al paciente fue amable y respetuoso?				
17		¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
18		¿Comprendió la explicación que le dio el profesional de la salud sobre los resultados de exámenes del paciente?				
19		¿Comprendió la explicación del profesional de la salud sobre el tratamiento a seguir el paciente?				

Fuente: Adaptación del cuestionario SERVQHOS, elaborado por Mira, Aranz y cols. Validado por Barragán y Manrique.

Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia



CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACOMPAÑANTE

Instrucciones:

Estimado señor (a), este cuestionario contiene ítems sobre la satisfacción del usuario acompañante del centro de salud Flor de Bastión 1; por tanto, le solicitamos leer cada una de las preguntas y marque con una equis (x) la respuesta que usted crea que es la correcta.

Código del acompañante:

Sexo: M F

Acompañante del paciente:

Padre **Madre** **Hermano(a)** **Tío(a)** **Otro**

N°	DIM	INDICADORES/ÍTEMS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Información clara y precisa						
01	Calidad de información	¿El profesional de la salud proporciona información adecuada y necesaria a mi necesidad?				
02		¿El profesional de la salud responde con claridad sus preguntas acerca de su paciente?				
03		¿El profesional de la salud se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?				
Amabilidad						
04	Trato	¿El profesional de la salud trata con amabilidad y cortesía?				
05		¿El profesional le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?				
06		¿El profesional de la salud se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?				
Competencia						
07	Capacidad técnica y científica	¿El profesional de la salud explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente?				
08		¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa?				
09		¿El profesional de la salud es organizado al momento de dar las indicaciones al paciente?				
Capacidad de escucha						
10	Disponibilidad	¿El profesional de la salud sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente?				
11		¿El profesional de la salud constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?				
12		¿El profesional de la salud muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?				
Cuidado humano						
13	Humanista	¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?				
14		¿El profesional de la salud, cuando se dirige usted le hace sentir bien solo con sus gestos?				
15		¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?				

Fuente: Instrumento adaptado: Satisfacción del familiar acompañante hacia los cuidados de enfermería en el servicio de neurocirugía Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2015.

Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia

Anexo 5. Validez de los instrumentos de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio la calidad del servicio constituye en aplicar ciencia y tecnología, con el fin de maximizar los beneficios para el usuario sin aumentar sus riesgos. (MINSU, 2006)	Elementos tangibles	Materiales y equipos	¿Los carteles, flechas o letreros son adecuados para orientar e informar a los usuarios?					✓		✓		✓		✓		
			¿El consultorio y sala de espera cuenta con bancas o sillas limpias y en perfectas condiciones para su comodidad?					✓		✓		✓		✓		
			¿El centro de salud cuenta con servicios higiénicos limpios y materiales de higiene?					✓		✓		✓		✓		
			¿El consultorio cuenta con equipos necesarios (mesa de examinación, balanza, tallímetro, equipo para medir la presión, estetoscopio, termómetro) para atender al paciente?					✓		✓		✓		✓		
	Confiable	Disposición	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el médico?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención en la farmacia fue rápida?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?					✓		✓		✓		✓		
			¿El tiempo que se esperó para atender al paciente fue corto?					✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Atención sin discriminación	¿El paciente fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención recibida se realizó respetando el orden de call center?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?					✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	Atención confiable	¿Cuándo tuvo algún problema o dificultad, se lo resolvieron inmediatamente?					✓		✓		✓		✓		
			¿Durante la atención se respetó la privacidad del paciente?					✓		✓		✓		✓		
			¿El profesional de la salud hizo un examen completo y minucioso al paciente?					✓		✓		✓		✓		
			¿El profesional de la salud le inspiró confianza?					✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Tolerancia y preocupación	¿El profesional de la salud que atendió al paciente fue amable y respetuoso?					✓		✓		✓		✓		
			¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					✓		✓		✓		✓		
			¿Comprendió la explicación que le dio el profesional de la salud sobre los resultados de exámenes del paciente?					✓		✓		✓		✓		
			¿Comprendió la explicación del profesional de la salud sobre el tratamiento a seguir el paciente?					✓		✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la calidad del servicio.

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios acompañantes.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Carranza Samanez Kilder Maynor.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Servicio de la Salud.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

Carranza Samanez Kilder Maynor
DNI: 40320045

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p>Satisfacción del usuario acompañante</p> <p>la satisfacción es lograr óptimamente la misión institucional en la prestación de una asistencia sanitaria, que se ha realizado mediante las diligencias correctas de los procedimientos y normas técnicas, que alcanzaron los resultados deseados en el usuario. (MINSU, 2011)</p>	Calidad de información	Información clara y precisa	¿El profesional de la salud proporciona información adecuada y necesaria a mi necesidad?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud responde con claridad sus preguntas acerca de su paciente?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?					✓		✓		✓		✓			
	Trato	Amabilidad	¿El profesional de la salud trata con amabilidad y cortesía?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?					✓		✓		✓		✓			
	Capacidad técnica y científica	Competencia	¿El profesional de la salud explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud es organizado al momento de dar las indicaciones al paciente?					✓		✓		✓		✓			
	Disponibilidad	Capacidad de escucha	¿El profesional de la salud sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?					✓		✓		✓		✓			
			¿El profesional de la salud muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?					✓		✓		✓		✓			
Humanista	Cuidado humano	¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?					✓		✓		✓		✓				
		¿El profesional de la salud, cuando se dirige usted le hace sentir bien solo con sus gestos?					✓		✓		✓		✓				
		¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?					✓		✓		✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario acompañante.

OBJETIVO: Determinar satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios acompañantes.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Carranza Samanez Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Servicio de la Salud.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

Carranza Samanez Kilder Maynor
DNI: 40320045

DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO

Yo, **CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR**, identificado (a) con DNI N° 40320045 y con domicilio en Av. Balta 025, Chiclayo, Lambayeque – Perú; **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller Licenciado Magister	Cirujano dentista	Magister en estomatología	8 años	8 años	8 años

Notas:

1. DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL"
2. CIRUJANO DENTISTA
3. MASTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS
4. MASTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES
5. BACHILLER EN ODONTOLOGÍA
6. MAGISTER EN ESTOMATOLOGÍA

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Lambayeque, 25 de mayo del 2020

CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR
DNI: 40320045

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	CIRUJANO DENTISTA Fecha de Diploma:02/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 13/07/2015 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MÁSTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES Fecha de diploma: 10/04/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:17/05/2019	UNIVERSITAT DE VALENCIA
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de Diploma:03/04/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad del servicio la calidad del servicio constituye en aplicar ciencia y tecnología, con el fin de maximizar los beneficios para el usuario sin aumentar sus riesgos. (MINSA, 2006)	Elementos tangibles	Materiales y equipos	¿Los carteles, flechas o letreros son adecuados para orientar e informar a los usuarios?					✓		✓		✓							
			¿El consultorio y sala de espera cuenta con bancas o sillas limpias y en perfectas condiciones para su comodidad?					✓		✓		✓		✓					
			¿El centro de salud cuenta con servicios higiénicos limpios y materiales de higiene?					✓		✓		✓		✓					
			¿El consultorio cuenta con equipos necesarios (mesa de examen, balanza, tallímetro, equipo para medir la presión, estetoscopio, termómetro) para atender al paciente?					✓		✓		✓		✓					
	Confiabilidad	Disposición	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el médico?					✓		✓		✓		✓					
			¿La atención en la farmacia fue rápida?					✓		✓		✓		✓					
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?					✓		✓		✓		✓					
			¿El tiempo que se esperó para atender al paciente fue corto?					✓		✓		✓		✓					
	Capacidad de respuesta	Atención sin discriminación	¿El paciente fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					✓		✓		✓		✓					
			¿La atención recibida se realizó respetando el orden de call center?					✓		✓		✓		✓					
			¿La atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?					✓		✓		✓		✓					
	Seguridad	Atención confiable	¿Cuándo tuvo algún problema o dificultad, se lo resolvieron inmediatamente?					✓		✓		✓		✓					
			¿Durante la atención se respetó la privacidad del paciente?					✓		✓		✓		✓					
			¿El profesional de la salud hizo un examen completo y minucioso al paciente?					✓		✓		✓		✓					
			¿El profesional de la salud le inspiró confianza?					✓		✓		✓		✓					
	Empatía	Tolerancia y preocupación	¿El profesional de la salud que atendió al paciente fue amable y ¿respetuoso?					✓		✓		✓		✓					
			¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					✓		✓		✓		✓					
			¿Comprendió la explicación que le dio el profesional de la salud sobre los resultados de exámenes del paciente?					✓		✓		✓		✓					
			¿Comprendió la explicación del profesional de la salud sobre el tratamiento a seguir el paciente?					✓		✓		✓		✓					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la calidad del servicio.

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios acompañantes.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Luis Ignacio Chero Cantos.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Salud Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------


HOSPITAL METODICO ALBERTO PROCEL
DE LUIS CHERO
CIRUJANO TRAUMATOLOGO ORTOPEDISTA
Nº de Registro: 0907884639

Luis Ignacio Chero Cantos
CI: 0907884639

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p>Satisfacción del usuario acompañante la satisfacción es lograr óptimamente la misión institucional en la prestación de una asistencia sanitaria, que se ha realizado mediante las diligencias correctas de los procedimientos y normas técnicas, que alcanzaron los resultados deseados en el usuario. (MINSU, 2011)</p>	Calidad de información	Información clara y precisa	¿El profesional de la salud proporciona información adecuada y necesaria a mi necesidad?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud responde con claridad sus preguntas acerca de su paciente?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?					←		←		←		←		
	Trato	Amabilidad	¿El profesional de la salud trata con amabilidad y cortesía?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?					←		←		←		←		
	Capacidad técnica y científica	Competencia	¿El profesional de la salud se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa?					←		←		←		←		
	Disponibilidad	Capacidad de escucha	¿El profesional de la salud es organizado al momento de dar las indicaciones al paciente?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?					←		←		←		←		
	Humanista	Cuidado humano	¿El profesional de la salud muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?					←		←		←		←		
			¿El profesional de la salud, cuando se dirige usted le hace sentir bien solo con sus gestos?					←		←		←		←		
				¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?					←		←		←		←	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario acompañante.

OBJETIVO: Determinar satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios acompañantes.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Luis Ignacio Chero Cantos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Salud Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------


HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE PROCEL
GUAYAQUIL
Dr. Luis Chero
MAGISTER EN SALUD PÚBLICA
C.I. 0907884639

Luis Ignacio Chero Cantos
CI: 0907884639

DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO

Yo, CHERO CANTOS LUIS IGNACIO, identificado (a) con CI N° 0907884639 y con domicilio en Guayas - Guayaquil – Ecuador; DECLARO BAJO JURAMENTO tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller Licenciado Magister	Magister	Salud Pública	4 años	4 años	4 años

Notas:

1. DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGÍA
2. MAGISTER EN SALUD PÚBLICA
3. ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Guayaquil 25 de mayo del 2020



Ministerio de Salud Pública
HOSPITAL GENERAL DE GUAYAQUIL DE PROCES
Dr. Luis Chero
Médico Tratante de Gineco Obstetricia
N° de Identificación: 0907884639

CHERO CANTOS LUIS IGNACIO
0907884639



Quito, 13/07/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CHERO CANTOS LUIS IGNACIO, con documento de identificación número 0907884639, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CHERO CANTOS LUIS IGNACIO
Número de documento de identificación: 0907884639
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-14-4911
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	HOSPITAL DE ESPECIALIDADES GUAYAQUIL DR ABEL GILBERT
Título	ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-06-20
Observaciones	TÍTULO DE ESPECIALISTA MÉDICO OBTENIDO POR HOMOLOGACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2016-1715744
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PUBLICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-07-28
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1157664
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-08-23
Observaciones	



OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- 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 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 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 el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 13/07/2020 8.07 PM



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio la calidad del servicio constituye en aplicar ciencia y tecnología, con el fin de maximizar los beneficios para el usuario sin aumentar sus riesgos. (MINSU, 2006)	Elementos tangibles	Materiales y equipos	¿Los carteles, flechas o letreros son adecuados para orientar e informar a los usuarios?					✓		✓		✓		✓		
			¿El consultorio y sala de espera cuenta con bancas o sillas limpias y en perfectas condiciones para su comodidad?					✓		✓		✓		✓		
			¿El centro de salud cuenta con servicios higiénicos limpios y materiales de higiene?					✓		✓		✓		✓		
			¿El consultorio cuenta con equipos necesarios (mesa de examen, balanza, tallímetro, equipo para medir la presión, estetoscopio, termómetro) para atender al paciente?					✓		✓		✓		✓		
	Confiability	Disposición	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el médico?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención en la farmacia fue rápida?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?					✓		✓		✓		✓		
			¿El tiempo que se esperó para atender al paciente fue corto?					✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Atención sin discriminación	¿El paciente fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención recibida se realizó respetando el orden de call center?					✓		✓		✓		✓		
			¿La atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?					✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	Atención confiable	¿Cuándo tuvo algún problema o dificultad, se lo resolvieron inmediatamente?					✓		✓		✓		✓		
			¿Durante la atención se respetó la privacidad del paciente?					✓		✓		✓		✓		
			¿El profesional de la salud hizo un examen completo y minucioso al paciente?					✓		✓		✓		✓		
			¿El profesional de la salud le inspiró confianza?					✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Tolerancia y preocupación	¿El profesional de la salud que atendió al paciente fue amable y respetuoso?					✓		✓		✓		✓		
			¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					✓		✓		✓		✓		
			¿Comprendió la explicación que le dio el profesional de la salud sobre los resultados de exámenes del paciente?					✓		✓		✓		✓		
			¿Comprendió la explicación del profesional de la salud sobre el tratamiento a seguir el paciente?					✓		✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la calidad del servicio.

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

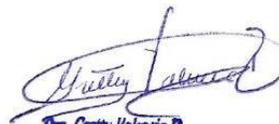
DIRIGIDO A: Usuarios acompañantes.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Valencia Reina Gretty Barinia.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Epidemiología.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



Dra. Gretty Valencia R.
MAGISTER EN EPIDEMIOLOGÍA
EVALUADORA

Gretty Barinia Valencia Reina
CI: 1308881323

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p style="text-align: center;">Satisfacción del usuario acompañante</p> <p>la satisfacción es lograr óptimamente la misión institucional en la prestación de una asistencia sanitaria, que se ha realizado mediante las diligencias correctas de los procedimientos y normas técnicas, que alcanzaron los resultados deseados en el usuario. (MINSU, 2011)</p>	Calidad de información	Información clara y precisa	¿El profesional de la salud proporciona información adecuada y necesaria a mi necesidad?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud responde con claridad sus preguntas acerca de su paciente?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud se dirige hacia usted en un lenguaje sencillo y fácil de comprender?					↙		↙		↙		↙		
	Trato	Amabilidad	¿El profesional de la salud trata con amabilidad y cortesía?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional le ofrece comodidad y privacidad para atenderlo?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud se dirige hacia usted con respeto y de forma afectuosa?					↙		↙		↙		↙		
	Capacidad técnica y científica	Competencia	¿El profesional de la salud explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud es organizado al momento de dar las indicaciones al paciente?					↙		↙		↙		↙		
	Disponibilidad	Capacidad de escucha	¿El profesional de la salud sabe escuchar las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud constantemente realiza preguntas al paciente para saber cómo se siente?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud muestra preferencia sobre el paciente que necesita atención urgente?					↙		↙		↙		↙		
	Humanista	Cuidado humano	¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud, cuando se dirige usted le hace sentir bien solo con sus gestos?					↙		↙		↙		↙		
			¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?					↙		↙		↙		↙		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario acompañante.

OBJETIVO: Determinar satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios acompañantes.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Valencia Reina Gretty Barinia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Epidemiología

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



Dra. Gretty Valencia R.
Gretty Barinia Valencia Reina
CI: 1308881323

DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO

Yo, **VALENCIA REINA GRETTY BARINIA**, identificado (a) con CI N° 1308881323 y con domicilio en Guayas - Guayaquil – Ecuador; DECLARO BAJO JURAMENTO tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller Licenciado Magister	Magister	Neonatología Pediatría Epidemiología	15 años	5 años	5 años

Notas:

1. DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGÍA
2. MAGISTER EN EPIDEMIOLOGÍA
3. DIPLOMA SUPERIOR EN ENFERMEDADES INMUNODEFICIENTES EN VIH-SIDA
4. ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA
5. ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Guayaquil 25 de mayo del 2020



Dra. Gretty Valencia R.
Médico
Epidemiología

VALENCIA REINA GRETTY BARINIA
1308881323



Quito, 13/07/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VALENCIA REINA GRETTY BARINIA, con documento de identificación número 1308881323, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VALENCIA REINA GRETTY BARINIA
Número de documento de identificación: 1308881323
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-15-86057275
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN EPIDEMIOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2015-03-16
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-11-732901
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN ENFERMEDADES INMUNODEFICIENTES EN VIH-SIDA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2011-11-11
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-12-743125
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN PEDIATRIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-02-16
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-15-5594
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DR ABEL GILBERT PONTON GUAYAQUIL
Título	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2015-04-13
Observaciones	TÍTULO DE ESPECIALISTA MÉDICO OBTENIDO POR HOMOLOGACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-02-65585
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTORA EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-05-27
Observaciones	



OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- 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 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 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 el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 13/07/2020 8.09 PM



Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuadro 1. Estadísticas de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	19

Cuadro 2. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	53,7000	53,122	,798	,826
VAR00002	53,5000	64,500	-,109	,866
VAR00003	53,5000	53,611	,783	,827
VAR00004	52,9000	59,211	,577	,841
VAR00005	53,2000	54,622	,700	,831
VAR00006	53,5000	57,167	,395	,846
VAR00007	53,3000	55,344	,585	,836
VAR00008	53,4000	56,489	,558	,838
VAR00009	52,8000	56,178	,674	,834
VAR00010	53,5000	57,167	,867	,833
VAR00011	52,8000	61,067	,148	,856
VAR00012	53,1000	58,100	,365	,847
VAR00013	52,8000	56,178	,674	,834
VAR00014	53,5000	57,167	,867	,833
VAR00015	52,8000	61,067	,148	,856
VAR00016	53,3000	60,233	,134	,862
VAR00017	53,1000	58,100	,365	,847
VAR00018	53,4000	59,378	,175	,861
VAR00019	53,5000	57,167	,867	,833

En los cuadros 1 y 2, observamos el resultado de la Prueba del Alfa de Cronbach, realizado al cuestionario de calidad del servicio arrojó un índice de ,850, que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como confiable y excelente.

Cuadro 3. Estadísticas de fiabilidad del instrumento satisfacción del acompañante del paciente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	15

Cuadro 4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00020	40,6000	50,044	,502	,875
VAR00021	40,4000	50,044	,613	,871
VAR00022	40,6000	49,378	,730	,867
VAR00023	40,1000	53,433	,368	,880
VAR00024	40,4000	48,267	,646	,868
VAR00025	40,6000	46,267	,636	,868
VAR00026	40,8000	46,844	,642	,868
VAR00027	40,7000	47,567	,596	,870
VAR00028	40,3000	49,789	,391	,882
VAR00029	40,7000	51,567	,644	,872
VAR00030	40,0000	53,778	,144	,890
VAR00031	40,0000	51,556	,599	,873
VAR00032	40,7000	47,122	,633	,868
VAR00033	40,8000	46,844	,642	,868
VAR00034	40,9000	48,989	,551	,872

En los cuadros 3 y 4, observamos el resultado de la Prueba del Alfa de Cronbach, realizado al cuestionario de calidad del servicio arrojó un índice de ,881, que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como confiable y excelente.

Anexo 7. Autorización de aplicación de los instrumentos

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS

Dra. María Belén Guzmán Vega

Administrador Técnico de la Unidad Operativa Flor de Bastión 1

Yo **Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia**, identificada con Cédula de identidad N°0926238072, con domicilio en Guayaquil - Ecuador, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

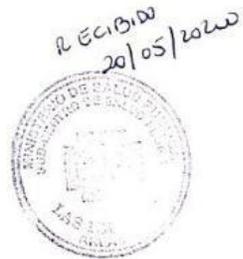
Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado **"Calidad del servicio y satisfacción del acompañante del paciente del centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, Ecuador, 2020"** y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recurro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los acompañantes del paciente del Centro de Salud Flor de Bastión 1.

Por lo expuesto, esperamos Sra. Dra. María Belén Guzmán Vega su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Guayaquil, mayo del 2020

MD. Vanessa Katherine Mejía Valencia
C.I. 0926238072

Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia
CI: 0926238072



Guayaquil 22 de Mayo 2020

Dra. Vanessa Mejía Valencia

Médico General

Ciudad

En mi despacho

En atención a su solicitud de autorización para la aplicación de instrumentos (encuestas) a los acompañantes de los pacientes del Centro de Salud Flor de Bastión 1. Como parte de su trabajo de investigación; recibido el 20 de mayo del 2020, en mi calidad de directora le informo que queda aprobado dicho requerimiento por el tiempo que usted necesite para hacerla siempre y cuando no afecte el desempeño de sus funciones.

Apoyando la superación del personal

~~Dra. María Belén Guzmán Vega~~
MÉDICO GENERAL INTEGRAL
REG. 1003551817

Atentamente

Dra. María Belén Guzmán Vega

CI: 1003551817

Administrador Técnico de la Unidad Operativa Flor de Bastión 1



Anexo 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad del servicio y satisfacción del acompañante del paciente del centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, Ecuador 2020

Investigador(a) principal: Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad del servicio y satisfacción del acompañante del paciente del centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, Ecuador 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

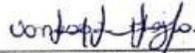
El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

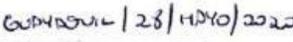
Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Hospital Cayetano Heredia, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración del Investigador(a):

Yo, Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.


Firma del(la) Investigador(a)


País y Fecha

Escaneado con CamScanner

Anexo 9. Compromiso del investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR
INVESTIGADOR



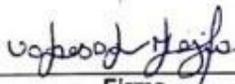
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad del servicio y satisfacción del acompañante del paciente del centro de salud Flor de Bastión 1, Guayaquil, Ecuador, 2020.

Investigador(a) principal: Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia.

Declaración del Investigador(a):

Yo, Vanessa Katherine Mejía Valencia, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.


Firma

GUAYAQUIL / ECUADOR / 2022
Pais y fecha

Anexo 10. Base de datos de la recolección de datos

CALIDAD DEL SERVICIO

	TANGIBLES				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD RESP				SEGURIDAD				EMPATIA				T. GENERAL	SEXO	ACOMPAÑANTE				
	1	2	3	4	T	5	6	7	8	T	9	10	11	T	12	13	14	15	T	16				17	18	19	T
1	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	11	4	4	4	15	4	3	4	4	15	69	M	PADRE	
2	3	4	3	4	14	4	4	4	3	14	1	4	4	8	4	4	4	14	4	3	4	4	15	65	M	PADRE	
3	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	4	8	4	4	4	9	1	3	4	3	11	56	F	MADRE	
4	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	4	9	4	4	4	14	4	3	4	4	13	62	F	MADRE	
5	2	2	3	3	10	4	3	2	2	11	4	4	4	11	4	4	2	11	1	3	3	1	6	49	F	MADRE	
6	2	3	3	3	11	3	1	2	2	8	1	4	3	3	1	4	4	5	3	3	3	3	10	37	F	MADRE	
7	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	8	3	2	2	9	3	2	3	3	11	46	M	PADRE	
8	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	3	2	2	7	4	4	4	9	3	2	2	3	10	45	F	MADRE	
9	4	3	2	3	12	2	2	4	4	12	2	2	4	8	4	4	4	11	2	2	2	3	8	51	M	PADRE	
10	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	1	4	2	6	4	4	4	13	4	2	2	3	12	58	F	MADRE	
11	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	1	4	4	8	4	4	4	15	2	3	4	4	13	64	M	HERMANO	
12	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	1	4	4	5	4	4	4	11	4	3	2	4	13	58	F	MADRE	
13	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	4	11	4	4	4	15	4	3	4	4	14	66	F	MADRE	
14	4	3	3	4	13	3	3	2	2	10	3	3	3	9	4	4	4	14	4	3	2	1	11	57	M	PADRE	
15	2	2	3	3	10	4	3	2	3	12	4	4	4	11	4	4	2	11	4	3	2	4	15	59	F	MADRE	
16	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	4	4	10	3	4	4	10	3	3	3	3	13	55	M	PADRE	
17	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	8	1	2	2	1	6	3	1	3	6	38	M	PADRE	
18	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	3	2	2	7	4	4	4	9	4	2	1	1	10	43	F	MADRE	
19	4	3	2	3	12	2	2	3	3	10	1	4	4	3	1	4	4	4	2	2	3	3	8	37	F	MADRE	
20	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	4	4	9	4	4	4	14	4	2	2	3	12	62	M	PADRE	
21	3	3	4	3	13	4	1	4	3	12	4	4	4	11	4	4	4	14	4	3	4	4	15	65	F	MADRE	
22	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	7	4	4	4	12	3	1	1	3	6	53	F	MADRE	
23	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	4	9	4	4	4	14	4	3	2	4	14	63	F	MADRE	
24	4	3	3	3	13	3	3	1	1	8	3	4	4	9	4	4	4	11	3	3	3	4	13	54	F	MADRE	
25	2	2	3	3	10	4	3	4	3	14	4	4	4	9	4	4	4	9	4	3	3	4	9	53	M	HERMANO	
26	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	10	3	4	4	9	3	3	3	3	10	53	F	MADRE	
27	2	3	2	3	10	2	2	4	3	11	1	4	4	3	2	4	4	5	3	3	3	3	8	37	F	MADRE	
28	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	3	2	2	7	2	2	2	8	3	2	2	2	10	44	F	HERMANA	
29	4	3	2	3	12	2	2	2	2	8	2	2	4	8	2	2	2	10	2	2	2	3	11	49	M	PADRE	
30	3	4	3	4	14	3	3	2	3	11	4	4	4	9	4	4	4	13	4	3	2	3	12	59	F	MADRE	
31	3	3	4	3	13	4	4	2	3	13	4	4	4	11	4	4	4	15	4	3	4	4	15	67	M	PADRE	
32	4	3	4	3	14	4	4	2	2	12	1	4	4	8	4	4	4	14	4	3	4	4	15	63	M	PADRE	
33	3	3	3	4	13	3	3	2	1	9	1	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	8	37	F	MADRE	
34	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	4	9	4	4	4	14	4	3	4	4	13	62	F	MADRE	
35	2	2	3	3	10	4	3	2	2	11	4	4	4	11	4	4	4	11	4	3	4	4	15	58	F	MADRE	
36	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	3	4	4	10	3	4	4	10	3	3	4	4	13	54	M	PADRE	
37	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	8	3	2	2	9	3	2	2	3	11	46	F	MADRE	
38	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	2	2	2	8	3	2	2	9	3	2	2	3	10	37	M	PADRE	
39	4	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	4	8	1	4	4	11	2	1	4	3	10	51	F	MADRE	
40	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	1	4	4	6	4	4	4	13	4	3	2	3	12	58	F	MADRE	
41	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	4	11	4	4	4	15	4	3	4	4	14	68	M	PADRE	
42	3	4	3	4	14	4	2	2	3	11	4	4	4	9	4	4	4	14	4	4	4	4	16	64	F	MADRE	
43	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	4	11	4	4	4	14	1	4	4	4	11	62	F	MADRE	
44	4	3	3	3	13	1	1	1	1	4	1	4	4	7	1	4	4	6	4	3	3	3	8	38	F	MADRE	
45	2	2	3	3	10	4	4	3	2	13	4	4	4	11	4	4	2	11	4	4	4	4	15	60	F	MADRE	
46	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	4	4	4	11	4	4	4	14	3	3	3	3	12	61	M	PADRE	
47	3	2	2	3	10	4	4	3	3	14	1	4	4	8	4	4	4	14	2	2	2	3	10	56	F	MADRE	
48	2	1	4	3	10	4	4	3	3	13	4	4	4	11	4	4	4	12	4	2	2	4	13	59	F	MADRE	
49	4	3	2	3	12	4	2	2	4	12	3	4	4	9	4	4	4	12	3	2	2	3	11	56	M	PADRE	
50	4	3	4	4	15	3	2	3	3	11	4	4	4	11	2	4	4	9	3	3	3	3	10	56	M	PADRE	
51	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	1	4	4	8	2	4	4	11	2	1	2	3	10	50	F	MADRE	
52	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	4	4	4	11	2	2	2	9	4	3	2	3	12	50	F	MADRE	
53	4	3	2	3	12	4	3	3	3	13	1	4	4	8	2	4	4	10	3	4	4	4	14	57	F	MADRE	
54	3	4	3	4	14	4	4	1	4	13	4	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	3	13	63	F	MADRE	
55	3	3	4	3	13	2	3	2	3	10	3	3	3	9	2	3	3	9	2	1	4	3	10	51	M	PADRE	
56	3	4	3	4	14	2	2	2	3	9	4	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	3	12	58	F	MADRE	
57	3	3	3	4	13	4	3	2	3	12	4	4	4	11	4	4	4	15	4	3	4	4	15	66	F	MADRE	
58	2	2	3	3	10	3	4	3	4	14	1	4	4	8	3	4	4	11	2	3	2	3	10	53	M	PADRE	
59	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	4	4	4	11	3	4	4	10	2	2	2	4	14	59	F	MADRE	
60	2	3	2	3	10	3	4	3	4	14	1	4	4	8	2	4	4	10	3	2	2	3	13	55	M	PADRE	
61	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	4	4	4	11	4	4	2	12	4	4	4	4	14	56	F	MADRE	
62	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	4	4	4	11	4	4	4	14	3	3	3	3	13	59	F	MADRE	
63	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	4	4	9	4	4	4	13	4	4	4	4	14	57	F	MADRE	
64	2	3	2	3	10	2	2	2	3	9	4	4	4	11	4	4	4	14	3	3	3	3	13	57	F	MADRE	
65	2	2	2	3	9	4	1	2	2	9	1	4	4	3	4	4	4	8	2	2	2	3	9	38	M	PADRE	
66	4	3	2	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	11	2	4	4	9	4	4	4	4	14	61	F	HERMANA	
67	3	4	3	4	14	3	2	3	3	11	4	4	4	11	4	4	4	12	3	3	2	3	13	61	F	MADRE	
68	4	3	2	3	12	3	2	2	3	10	3	4	4	9	4	4	4	15	2	2	2	3	9	55	F	MADRE	
69	3	4	3	4	14	2	1	4	3	10	2	2	2	7	3	2	2	11	2	3	2	2	12	54	M	PADRE	
70																											

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN																					
	CALIDAD				TRATO				CAPACIDAD				DISPONIB				HUMANISTA			TG	
	1	2	3	T	4	5	6	T	7	8	9	T	10	11	12	T	13	14	15		T
1	1	3	1	5	3	4	4	11	2	1	3	6	3	1	3	7	3	4	4	11	40
2	1	1	3	5	1	3	3	7	3	3	1	7	3	1	3	7	1	1	1	3	29
3	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	52
4	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	48
5	2	2	3	7	3	4	3	10	2	2	3	7	2	4	3	9	3	1	4	8	41
6	2	3	3	8	1	1	2	4	2	1	1	4	2	3	3	8	2	1	1	4	28
7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	1	2	5	2	3	3	8	2	1	3	8	35
8	2	2	2	6	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	1	6	2	2	3	7	32
9	4	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	3	1	3	7	2	4	3	9	40
10	3	4	3	10	4	3	3	10	1	4	3	8	3	4	4	11	3	2	3	8	47
11	3	1	4	8	3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	1	8	47
12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	4	11	3	4	4	11	54
13	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	52
14	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	48
15	2	2	3	7	3	4	3	10	2	2	3	7	2	4	3	9	3	4	4	11	44
16	2	3	3	8	3	3	3	9	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	29
17	2	3	2	7	3	2	2	7	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	26
18	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	22
19	4	3	2	9	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	25
20	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	4	11	3	2	3	8	50
21	3	3	4	10	1	1	4	6	3	3	3	9	3	1	3	7	3	1	4	8	40
22	3	4	3	10	2	1	1	4	3	1	3	7	1	2	1	4	2	2	1	5	30
23	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	52
24	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	48
25	2	2	3	7	1	4	3	8	2	1	3	6	2	1	3	6	3	1	1	5	32
26	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	8	3	4	3	10	43
27	2	3	2	7	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	23
28	2	2	2	6	2	1	1	4	4	1	1	6	2	1	1	4	2	1	1	4	24
29	4	3	2	9	3	2	2	7	3	1	2	6	3	2	3	8	2	1	3	6	36
30	3	4	3	10	1	3	3	7	4	1	3	8	3	1	4	8	3	2	3	8	41
31	3	3	4	10	3	1	4	8	2	3	3	8	2	1	1	4	3	1	4	8	38
32	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	4	11	55
33	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	52
34	4	3	3	10	1	1	4	6	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	46
35	2	2	3	7	2	1	1	4	4	2	3	9	2	4	3	9	3	4	4	11	40
36	2	1	1	4	2	1	1	4	4	3	3	10	2	3	3	8	3	4	3	10	36
37	2	3	2	7	3	2	2	7	4	3	2	9	3	3	3	8	2	1	3	8	39
38	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	1	4	22
39	4	3	2	9	3	2	2	7	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	28
40	1	4	3	8	4	3	3	10	2	1	1	4	1	4	4	9	3	2	3	8	39
41	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	3	10	3	1	3	7	3	1	4	8	46
42	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	4	11	3	4	4	11	54
43	3	3	3	9	2	1	1	4	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	45
44	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	1	3	8	3	3	4	10	46
45	2	2	3	7	3	4	3	10	2	2	3	7	2	1	3	6	3	4	4	11	41
46	4	3	3	10	2	3	3	8	4	3	3	10	2	2	3	7	2	3	3	8	43
47	2	2	3	7	2	3	3	8	1	3	3	7	2	1	3	6	2	3	3	8	36
48	2	3	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	2	1	3	8	39
49	2	3	2	7	3	2	1	6	2	2	3	7	3	4	4	11	3	2	3	8	39
50	2	2	3	7	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	51
51	2	3	3	8	3	2	2	7	4	4	4	12	2	4	3	9	3	2	3	8	44
52	2	3	2	7	3	2	2	7	4	3	3	10	2	2	3	7	2	1	1	4	35
53	2	2	2	6	4	3	3	10	2	4	3	9	4	3	3	10	2	1	1	4	39
54	3	4	3	10	3	4	4	11	2	3	3	8	3	3	3	9	2	4	3	9	47
55	3	3	3	9	4	3	3	10	2	3	3	8	2	2	3	7	2	2	3	7	41
56	4	3	3	10	3	1	4	8	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	10	44
57	4	3	3	10	3	4	4	11	3	2	3	8	3	4	4	11	3	3	3	9	49
58	3	1	4	8	4	4	4	12	3	1	4	8	4	4	4	12	2	2	3	7	47
59	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	3	1	4	8	3	1	4	8	49
60	3	4	4	11	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	54
61	4	4	4	12	2	3	3	8	4	3	3	10	1	1	4	6	4	4	4	12	48
62	4	3	3	10	2	3	3	8	2	4	3	9	4	3	3	10	4	3	3	10	47
63	2	4	3	9	2	3	3	8	3	1	4	8	2	4	3	9	3	4	4	11	45
64	2	3	3	8	3	2	3	8	3	4	4	11	2	3	3	8	4	4	4	12	47
65	2	3	3	8	2	3	3	8	4	4	4	12	2	3	3	8	4	3	3	10	46
66	2	3	3	8	3	4	4	11	4	3	3	10	3	1	4	8	2	4	3	9	46
67	3	2	3	8	4	4	4	12	2	4	3	9	2	1	1	4	2	1	1	4	37
68	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	1	1	4	2	1	1	4	32
69	3	4	4	11	3	4	4	11	2	3	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	54
70	2	3	3	8	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	4	3	3	10	30
71	3	4	4	11	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	1	2	4	7	30
72	4	4	4	12	2	4	3	9	2	3	3	8	4	3	3	10	2	1	1	4	43
73	4	3	3	10	2	2	3	7	2	1	1	4	2	4	3	9	2	1	1	4	34
74	2	2	3	7	4	3	3	10	2	1	1	4	3	1	1	5	2	1	1	4	30
75	4	3	3	10	2	1	1	4	2	2	3	7	2	1	3	4	2	1	1	4	29
76	2	2	3	7	2	1	1	4	2	3	3	8	2	1	1	4	2	1	1	4	27
77	2	3	3	8	2	1	1	4	2	1	1	4	2	3	3	10	2	1	1	4	30
78	2	3	2	7	2	1	1	4	4	4	4	12	4	4	4	12	2	1	1	4	39
79	2	2	3	7	2	3	3	8	4	3	3	10	2	3	3	8	4	4	4	12	45
80	2	3	3	8	4	3	3	10	2	4	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	49

Anexo 11. Fotos del trabajo de campo



Aplicación de los instrumentos



Participantes respondiendo la encuesta



Instruccionbes sobre el llenado del instrumento



Yo, **Vanessa Katherine Mejía Valencia**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Piura; declaro que el trabajo académico titulado «Calidad del servicio y satisfacción de atención percibidas por usuarios acompañantes del Centro de Salud Flor Bastión 1, Guayaquil, 2020», presentada, en XX folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente todas las citas textuales o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lugar y fecha: Ecuador 28/07/2020

Br. Vanessa Katherine Mejía Valencia

CI: 0926238072