



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de  
Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Bautista Soria, José Manuel (ORCID: 0000-0001-7291-1282)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, salud, sabiduría y perseverancia a lo largo del estudio de la maestría.

A mis amados padres JOSE EDUARDO (+) Y GLADYS MAGDALENA que con sus consejos y palabras de aliento no me abandonaron en mis momentos más difíciles ni me dejaron caer y me apoyaron en la lucha por conseguir mis sueños.

A mi amada esposa MICHELL por ser la persona que me ha sabido apoyar en todos mis proyectos de vida.

A mis queridos hijos JOSE JULIO, VÍCTOR MANUEL Y JOSE EDUARDO quienes han sido mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más para de esta manera poder brindarles un mejor futuro para ellos.

A mis hermanos LUIS EDUARDO Y XAVIER RAÚL por ser parte de mi vida, por ayudarme a crecer y madurar junto con ellos.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A mi asesor Dr. Efrén Castillo Hidalgo por su tiempo, dedicación, paciencia y orientación en la elaboración de esta investigación.

Al Dr. Washington Alemán por su apoyo para la obtención de la información para la elaboración de esta tesis.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II.MARCO TEÓRICO .....	14
III.METODOLOGÍA .....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2. Variables y Operacionalización .....	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.5.Procedimientos .....	29
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos .....	30
IV.RESULTADOS .....	31
V.DISCUSIÓN.....	41
VI.CONCLUSIONES .....	45
VII.RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Coeficiente de Pearson entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.....	31
<b>Tabla 2.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.....	32
<b>Tabla 3.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión confiabilidad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.....	33
<b>Tabla 4.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.....	34
<b>Tabla 5.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.....	35
<b>Tabla 6.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.....	36

## Índice de Gráficos

<b>Figura 1.</b>	Niveles de calidad de atención percibida de sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.....	37
<b>Figura 2.</b>	Nivel Global de calidad de atención percibida.....	38
<b>Figura 3.</b>	Nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: entorno y humana.....	39
<b>Figura 4.</b>	Nivel global de satisfacción del usuario.....	40

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

El tipo de investigación es de diseño no experimental, transversal de enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por 75 usuarios del área de consulta externa y emergencia de una unidad municipal de Guayaquil por muestreo no probabilístico. Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó el instrumento Servperf para recolección de datos de calidad de atención percibida, así mismo se utilizó un cuestionario de satisfacción del usuario los mismos que fueron validados por juicio de expertos y cuenta con evidencia de confiabilidad ( $\omega=.675$  a  $.877$ ). Utilizándose para la contratación de hipótesis el estadígrafo no paramétrico Coeficiente de rangos (Rho) de Spearman. Los hallazgos evidencian que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.107$ ;  $p>.05$ ). Con respecto al análisis descriptivo tenemos la dimensión elementos tangibles: nivel alto (73.33%), fiabilidad: nivel alto (74.67%), capacidad de respuesta: nivel alto (76%), seguridad nivel alto (72%) y empatía nivel alto (86.67%). En cuanto a satisfacción del usuario tenemos la dimensión entorno: nivel alto (57.33%), humana: nivel alto (82.67%).

**Palabras claves:** calidad de atención percibida, satisfacción, usuarios, Covid 19

## ABSTRACT

The present research work aimed to determine the relationship between perceived quality of care and satisfaction in COVID-19 patients of a municipal medical unit in Guayaquil, 2021

The type of research is of a non-experimental design, cross-sectional with a quantitative approach, the study population was made up of 75 users from the outpatient and emergency area of a municipal unit of Guayaquil by non-probabilistic sampling. For this research, the survey was used as a technique and the Servperf instrument was applied to collect data on perceived quality of care, likewise a user satisfaction questionnaire was used, which were validated by expert judgment and has evidence of reliability ( $\omega = .675$  to  $.877$ ). Spearman's rank coefficient (Rho) non-parametric statistic is used for contracting hypotheses. The findings show that there is a non-significant relationship with a small effect size ( $r = .107$ ;  $p > .05$ ). Regarding the descriptive analysis, we have the tangible elements dimension: high level (73.33%), reliability: high level (74.67%), responsiveness: high level (76%), high level security (72%) and high level empathy (86.67%). Regarding user satisfaction, we have the environment dimension: high level (57.33%), human: high level (82.67%).

**Keywords:** perceived quality of care, satisfaction, users, Covid 19.



## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los desafíos de toda organización en la actualidad se basa en mejorar los estándares de calidad de los servicios de salud, creando de esta manera nuevos métodos en la cual se puedan optimizar y que al mismo tiempo puedan garantizar una buena calidad en los servicios sanitarios y por consiguiente la satisfacción en los usuarios. (Paredes, 2020)

Es así que al referirse a calidad de atención que recibe el usuario o paciente y la satisfacción que percibe este podemos decir que están muy relacionados con las expectativas que tienen dichos usuarios en especial en la atención de los servicios sanitarios, siendo así que existe una gran importancia el análisis de la calidad que se está brindando en las diferentes unidades de salud para de esta manera poder proporcionar una valiosa información y poder valorar y mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores de la salud. (Saturno-Hernández et al., 2016)

Por otro lado encontramos la pandemia del Covid-19 a nivel mundial la misma que está originando serios inconvenientes en el sistema de salud sobre todo en el sistema público, debido a esto las acciones por frenar la pandemia el servicio de salud ha dirigido muchos de sus esfuerzos principalmente en los casos de pacientes sospechosos o aquellos que ya se encuentran con diagnóstico confirmado por COVID-19 y a las situaciones más urgentes, por lo cual, esta pandemia sanitaria ha ocasionado un desequilibrio en lo que corresponde a brindar un servicio o atención médica adecuada para el paciente ante la demanda que se presenta. (Hincapié, 2020)

En lo que se refiere a calidad que percibe un paciente durante la atención en una consulta es fundamental ya que es clave para poder evaluar a los diferentes establecimientos que brindan servicios sanitarios es por esto que la evaluación continua es recomendada para así poder ir mejorando progresivamente. (Barragán & Moreno, 2013)

Además la calidad de atención percibida por parte de los pacientes es la clave de la evaluación de las diferentes empresas que brindan servicios sanitarios y por ello se recomienda su aplicabilidad, no tan solo por el hecho del proceso en sí mismo, sino por su mejoramiento continuo. (Barragán & Moreno, 2013)

Así mismo para los procesos de evaluación continua en lo que respecta a calidad de la atención y sobre la satisfacción que perciben los usuarios se tiene como propósito el optimizar perennemente la calidad en los niveles de atención de los servicios sanitarios y de esta manera poder tomar en cuenta las diferentes opiniones de los pacientes los cuales acuden a cada uno de las unidades sanitarias con la esperanza de obtener un servicio de calidad y calidez. (Barragán & Moreno, 2013)

A nivel mundial la Calidad de atención y la satisfacción del usuario se encuentra asumiendo un papel importante y posee un mayor impacto en el área de la salud, teniendo como desafío brindar una excelente calidad de atención y de esta manera satisfacer al paciente que acude por cualquier dolencia, brindándole un servicio con eficacia y eficiencia oportuna.(Fariño et al., 2018)

En tal sentido diversas investigaciones analizan la similitud que existen en calidad de atención y satisfacción al usuario de las entidades hospitalarias, sin embargo dichas investigaciones han sido realizadas en contexto previo a la pandemia COVID-19, y siendo que el mundo globalizado ha presentado cambios significativos en la prestación en los servicios que se brindan en salud, así como la implementación de medidas de bioseguridad para evitar el contagio, ha generado cambios en la percepción de la calidad de atención brindada, y por ende corresponde un vacío en el conocimiento que la presente investigación pretende abordar. (Jiménez, 2004)

El presente estudio se lo realizo en una unidad de salud de gestión municipal ubicado en la ciudad de Guayaquil, y la cual presta sus servicios a la comunidad en general sobre todo a los usuarios del norte de la ciudad de Guayaquil, sin importar si el paciente posee o no algún seguro de salud. En algunos de los casos los profesionales sanitarios que laboran en esta unidad se encuentran brindando sus servicios ya sea por contrato, nombramiento o por servicios prestados.

En cuanto a la parte de su entorno dicha unidad médica cuenta con una infraestructura moderna, señalización de todas las áreas y equipos de excelente calidad, así mismo brinda atención en su el área destinada para la atención de la consulta externa y así mismo su área de emergencia. El área de consulta externa presta atención en medicina general atendiendo en esta área un aproximado de

2800 pacientes al mes, el área de emergencia atiende un aproximado de 850 pacientes al mes, que atiende a población en condición de vulnerabilidad social. Esta investigación se lo realizo con usuarios que asisten al área destinada a consulta externa y así mismo al área de emergencia de dicha unidad médica, además cabe indicar que la unidad médica no cuenta con departamento de calidad por lo que la presente investigación será de mucho beneficio para la unidad y así poder conocer la percepción que tienen los pacientes en cuanto a calidad de atención que les están brindando, así como la satisfacción del paciente. Es así como se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021?

La justificación teórica del presente estudio se basa en que a inicio de la pandemia del Covid-19 se comenzó a presentar cambios en cuanto a la prestación de los servicios de sanitarios lo que afecto una gran parte la calidad de atención y con ello también afecto la satisfacción de las personas que no podían acceder a los diferentes servicios sanitarios, ya que los hospitales se encontraban colapsados, de tal modo que los hallazgos contribuyen al desarrollo del conocimiento del fenómeno de estudio, sobre la relación entre la percepción de la calidad de atención que se brinda y así mismo la satisfacción de sus usuarios; especialmente en un contexto de trabajo tenso para los profesionales de la salud provocando de esa forma una disminución en cuanto a su nivel de atención hacia los pacientes.

La justificación práctica se basa en varios estudios relacionados a calidad de atención percibida y sobre todo satisfacción que sentían los usuarios, lo cual será muy importante para la unidad médica en donde se realizará el estudio ya que se podrá conocer el nivel de percepción en la calidad de atención y satisfacción de sus usuarios.

En cuanto con la justificación metodológica tiene gran importancia ya que nos ayudara a la evaluación de los instrumentos valorando la validez de contenido y fiabilidad en los cuestionarios de recaudación de datos, de modo que esto pueda ser empleado en posteriores investigaciones.

Por lo consiguiente, se procedió a formular el siguiente objetivo general lo siguiente:  
Determinar la relación entre Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Entre objetivos específicos tenemos:

Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Identificar relación entre dimensión confiabilidad y dimensiones de satisfacción de pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Identificar relación entre la dimensión capacidad de respuesta y dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Identificar relación entre dimensión seguridad y dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 en una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Identificar la relación entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Describir el nivel de calidad de atención percibida en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021;

Describir el nivel de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Por lo tanto, consideramos como hipótesis general

HA: Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Ho: No Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Las hipótesis específicas planteadas son:

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Ho1: No Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión confiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Ho2: No Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión confiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Ho3: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Ho4: No Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

Ho6: No Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron investigaciones locales, nacionales e internacionales los cuales se puntualizan a en los siguientes párrafos:

En cuanto lo internacional tenemos Sáenz (2020) Trujillo, efectuó un estudio el mismo que fue sobre apreciación de la calidad de atención en la emergencia de un nosocomio en Loreto, el mismo que enmarcaba un tipo de enfoque cualitativo dentro de un diseño no experimental de tipo aplicado, descriptivo. Esta muestra se la realizó con 315 pacientes encuestados que asistieron al área de emergencia, el instrumento utilizado en dicho estudio fue el de Servqual modificado que contó con 5 dimensiones y 22 preguntas. Esta investigación finiquita que existe una percepción negativa sobre calidad de atención médica por parte de los beneficiarios en todas sus dimensiones.

Ramos et al. (2019) en Lima el cual realizo un estudio con el objeto de establecer la relación existente entre una calidad de servicio dada a un paciente y la satisfacción del paciente los mismos que recibieron procedimientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una casa de salud privada, Lima-Perú, año 2019. Fue un tipo de estudio tipo observacional, descriptivo, transversal, cuantitativo y correlacional. Para esto se realizó encuesta a 123 usuarios de esta entidad privada para los cual se utilizó el cuestionario para calidad de servicio (SERVPERF), y así mismo se utilizó el cuestionario de satisfacción del usuario del área de consulta externa. En cuanto a los datos recaudados en estas encuestas se pudo evidenciar que un 23 % de los usuarios tuvo autopercepción de la calidad de atención alta; el 58 %, un nivel medio; y el 19 %, obtuvieron percepción de calidad baja. Y en cuanto a la satisfacción, el 95 % (media) media; y el 5 %, (baja). En conclusión, se pudo observar que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción.

Borré et al. (2014) en Colombia realizo un estudio con el fin de establecer calidad percibida en atención de parte de enfermería por parte de los pacientes que se encontraban hospitalizados en un Establecimiento de Salud de Barranquilla. Esto fue un tipo de estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el cual se pudo

encuestar a ciento cincuenta y ocho personas con pregunta de calidad de atención percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. El estudio concluye que el 78% de los usuarios hospitalizados pudo evidenciar altos niveles en los que se refiere a la calidad de atención percibida por parte del personal de Enfermería; un 17% modesto nivel; y solo un 4% catalogaron como bajos. Teniendo en cuenta de que un 96.8% se consideró satisfecho con relación a la calidad y el 97% va a recomendar la casa de salud en mención.

Infantes (2016) efectuó un estudio con el fin en valorar factores vinculados con calidad de atención percibida en los pacientes que fueron atendidos en medicina complementaria del Hospital III de Iquitos, en el año 2016. Realizó un tipo de estudio transversal en donde se pudo evaluar un número de 305 pacientes que acudían a consulta externa, en el transcurso del 2016, mediante la utilización de SERVQUAL modificado. Dando como resultado un 72,9% lo cual indicaba satisfacción global. Por otro lado, La satisfacción por dimensiones fue la siguiente con respecto a Fiabilidad dio un resultado de 68,6%; con Capacidad de Respuesta dio un resultado de 72,3%; en cuanto a la Seguridad enmarcaba un 77,1%; con respecto a la Empatía del personal un 73,7%, y los Aspectos Tangibles daban como resultado un 73,6%.

Pérez et al (2020) en Cuba pudo realizar un estudio con la finalidad de valorar satisfacción en usuarios que eran atendidos por patología COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Se pudo realizar un tipo de estudio observacional, descriptivo y transversal, en las fechas consiguientes del año 2020 en el mes de marzo y abril del 12 al 30 respectivamente. La complacencia de los pacientes referente a atención médica fue evaluada con cuestionario de pregunta SERVPERF. Dando como resultado que los pacientes que manifestaron sentirse muy complacientes por la atención médica brindada, fue un 81,7 %, y satisfechos solo fue un diez y ocho coma tres por ciento. No se encontraron componentes vinculados a insatisfacción de usuarios que fueron hospitalizados con patología diagnosticada de COVID-19.

Boada-Niño et al (2019) En Boyacá efectuaron un tipo de estudio con respecto al tipo de apreciación de parte de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa dicho estudio fue descriptivo, transversal. Con una población de 282 pacientes entrevistados. El instrumento el cual se utilizó fue la escala Servqual. El estudio dio como respuesta porcentajes promedios entre 3.5140 para las percepciones, 3.4711 en cuanto a las expectativas con un 70% de significancia de satisfecho.

En cuanto a estudios nacionales:

Yépez (2020) en Nobol realizaron un estudio con el objeto de examinar calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020, el mismo que fue un tipo de estudio enfocado en un marco cuantitativo, con índole observacional, prospectivo de corte transversal. El estudio residió en la aplicación de encuestas para medir la satisfacción, según el modelo SERVQUAL. En la cual se puede observar que la satisfacción global correspondió a un 60.09%. Dentro de los niveles de satisfacción con respecto a fiabilidad fue de 58.4%, el valor que obtuvo la capacidad de respuesta fue de 58.1%, en tanto la empatía fue de un 71.3% y 72.9% respectivamente por otro lado los aspectos tangibles obtuvieron un porcentaje de 85.7.

Arias (2020) en Babahoyo realizó un trabajo investigativo con objetivo para poder establecer qué relación existente en el nivel de calidad de atención pre hospitalaria y el nivel de satisfacción del servicio que percibieron los pacientes externos de las diferentes unidades móviles en Babahoyo, 2020, estudio cuantitativo, representada por 625 pacientes los mismos después de calcular la muestra quedó determinada en 72 usuarios externos, realizándoles encuestas que estuviesen inmerso las variables en estudio. Dentro de los resultados más sobresalientes podemos decir que fue la relación de nivel de la calidad brindada en la atención de tipo pre hospitalaria y el nivel que brindó la satisfacción del servicio, pudiéndose encontrar que existe una relación directa y significativa del nivel ( $p < 0,01$ ) y el valor coeficiente fue de 0,696\*\* indicando una correlación elevada entre las dos variables.



Salcedo (2020) realiza una investigación para determinar la relación que tiene la calidad en la atención y el tipo de nivel de satisfacción percibidas por madres de pacientes neonatos ingresados en la sala de cuidados intensivos Hospital General Babahoyo, 2020. La metodología que se utilizó fue enfocada de manera cuantitativa, de esquema descriptivo correlacional; el muestreo fue censal. Se recurrió a la utilización de cuestionarios, cada uno destinado a las diferentes variables. De la misma manera se realiza un estudio piloto realizado a 10 madres de pacientes, resultados que fueron sometidos mediante prueba Alfa de Cronbach y se computarizó su fiabilidad, de los resultados obtenidos podemos mencionar que para la variable calidad de atención da el índice 0,800 y para la variable satisfacción del usuario da un índice de 0,821, pudiéndose determinar de esta manera que posee una excelente confiabilidad.

Espinoza (2020) en la provincia de El Oro cantón Machala realiza un estudio el cual tiene el propósito determinar relación en la calidad de atención y la satisfacción que es percibida por usuarios que acuden al área de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, 2020. 101 personas fue la muestra. Se utilizó encuestas cuya información se le realizó la respectiva validación por expertos; para poder calcular confiabilidad de los instrumentos se acudió al coeficiente del Alfa de Cronbach. La orientación de la investigación se la enmarcó de una manera cuantitativa básica y diseño de tipo descriptivo correlacional. Identificándose la correlación de Rho Spearman cero coma seiscientos veinticuatro; pronunciando correspondencia positiva y la significación bilateral, 000, aceptando como tal la hipótesis.

Salazar (2020) en El Triunfo, cuya finalidad es verificar relación de calidad en atención que puede percibir y satisfacción obtenido por pacientes durante el transcurso del trabajo de. Para esto se utilizó metodología con enfoque cuantitativa, el tipo de esquema fue en el marco investigativo no experimental, transversal y correlacional. Fueron 132 usuarias de un tipo de muestra no probabilística. En cuanto a los resultados podemos decir que existe estadísticamente una relación directa con calidad de atención y satisfacción así mismo la fiabilidad; representado

por un nivel alto y enmarcado en un (65,9%) Eficacia; representando un nivel medio con un valor representado por el (62,12%), Seguridad; enmarcado en nivel alto obteniendo un (86,36%), Empatía; lo representa en un nivel alto con un porcentaje de (85,61%), Satisfacción al parto humanizado; lo cual lo enmarca en un nivel medio con un cincuenta y nueve coma ochenta y cinco por ciento, por otro lado con relación al Derecho de pacientes; con un nivel medio podemos encontrar un (75%).

Jaramillo (2020) en la ciudad de Ambato se realiza un estudio con para valorar el tipo de calidad en la atención y satisfacción en pacientes q asisten al área de la Consulta Externa HGDA. 384 usuarios y pacientes fue la muestra destinada para este estudio entre la metodología utilizada la escala de SERVQUAL, que permite medir cinco dimensiones. Dentro de los resultados obtenidos existe insatisfacción de los usuarios de Consulta Externa del HGDA.

Borja (2016) en la ciudad de Machala, realizaron un estudio con el objeto de conocer la estadística entre la satisfacción de las usuarias externas con la atención manifestada por parte de los profesionales de la salud que trabaja en el establecimiento. En cuanto a los resultados se dio que el 94% las usuarias tuvieron solución a sus problemas de salud. El 90% de ellas se encuentran satisfechas con la atención brindada. El grupo etario más frecuente encontrado con un porcentaje del 70% son mujeres entre 20 a 29 años de edad y un 4% son adolescentes que fueron atendidas e ingresadas en el servicio de ginecología. La investigación dio como resultado de que si existe una considerable relación directa entre la satisfacción de las usuarias con el tipo de trato que recibieron

Merelo (2021) En la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo se realiza un estudio con el afán de identificar el vínculo existente en calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes gestantes. La investigación fue realizada mediante un tipo de enfoque cuantitativo, no experimental, trasversal y correlacionar aplicando la encuesta como técnica. El número de pacientes fue de 100 pacientes en estado de gestación de 27 semanas. Dentro de los resultados encontrados los mismos que indican que, estadísticamente existe relación significativa y de manera directa entre calidad en atención y satisfacción de pacientes embarazadas que acudieron al área

de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo durante el año 2020, ( $Rho=-,604$ ;  $p<,01$ ). De esta manera concluye el estudio indicando que, a una excelente calidad de atención, se obtiene un mayor nivel de satisfacción de parte de las usuarias gestantes.

De la misma manera se realiza una revisión de diferentes estudios locales, los mismos que a continuación se los detalla:

Ligña (2020) En la ciudad de Guayaquil de la Provincia del Guayas se realizó un estudio con el fin de poder determinar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con base en las perspectivas del servicio de atención al cliente de un prestador externo el seguro social, y de esta manera poder implementar un plan para poder mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios que a diario acuden a dicha unidad. Se utilizó como metodología aplicada enmarcada de manera cuantitativa, no experimental y transversal, el alcance fue de tipo descriptivo y método deductivo, la muestra encuestada fue de un total de 379 pacientes, utilizándose encuestas. De los resultados obtenidos en estas encuestas revelaron que la perspectiva fue mayor que las apreciaciones.

Sisalema (2019) En la ciudad de realizo un trabajo investigativo tipo cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo - correlacional de tipo transversal. Utilizándose encuestas para el estudio. Teniendo como resultado para variable calidad de atención de 0,846 y la variable de satisfacción del usuario obtuvo un resultado de 0,803. Obteniendo como que existe relación significativa entre calidad la atención y satisfacción de los pacientes, además pudo determinar la calidad de atención se relacionan directamente y de manera significativa con las dimensiones satisfacción.

Campoverde (2020) en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas se realizó un trabajo investigativo para establecer si se encuentran relacionados la calidad de atención y satisfacción de pacientes en tiempos de COVID-19 en una consulta privada. Muchas consultas privadas existen efectos de insatisfacción en los usuarios con respecto a los niveles de atención, no obstante, existe la voluntad del personal sanitario para optimar. Una vez obtenida la información de una muestra obtenida de un grupo seleccionadas de personas, se la pudo tabular y sistematizó.

Se empleó factor Rho Sipearman y poder computar la semejanza que existen en las variables, dando de esta manera un índice de 0,584; y con una significancia bilateral de  $p < 0,01$  lo que da lugar a la interpretación de una alta significancia, indicando una correlación positiva y moderada.

Flores (2021) En Guayaquil realizó un trabajo investigativo que tuvo como parte fundamental el determinar si se encuentran diferencias entre calidad de atención percibida que se brinda en el área de consulta externa, hospitalización y emergencia en una casa de salud de la ciudad de Guayaquil. Este estudio fue de enfoque de tipo cuantitativo, se utilizó para esto un tipo de diseño no experimental, de tipo transversal y comparativo. El numero de usuarios externos fue de 80 con un tipo de muestreo no probabilístico, aplicándose el cuestionario Servperf, siendo estos validado por expertos contando con una evidencia de confiabilidad del ( $\alpha = 0,911$  a  $0,989$ ). Los datos obtenidos pudieron manifestar que no existen diferencias significativas en la atención global con referente a calidad, ni en capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía que fueron dimensiones utilizadas en los servicios que brindaron en consulta externa de hospitalización y emergencia ( $p > 0,05$ ), al contrario de los elementos tangibles con los siguientes resultados ( $p < 0,05$ ). dentro del análisis de tipo descriptivo se pudo identificar que tanto el tipo de calidad de atención que brindan a los usuarios y sus dimensiones predomina un tipo de nivel medio.

Vera (2019) estudio realizado en Guayaquil, con el fin de determinar la influencia que ejerce la calidad de atención dada al usuario en áreas de Emergencia de una casa de salud y el área de consulta Externa, en comparación a los servicios que brindan los departamentos del área de Laboratorio y departamento de imagenología, utilizándose métodos cuantitativos, para de esta manera formular unas estrategias de fortalecimientos. En la investigación se utilizó encuestas dirigidos al usuario. De los datos obtenidos se pudo determinar que existen diferencias significativas entre la cantidad de personas que dieron un punto favorable en el área de Laboratorio a diferencia del departamento de Imágenes.

Bustamante et al (2020) se realiza un estudio comparativo sobre las expectativas de las percepciones en el tipo de calidad en el servicio de salud con el fin de poder determinar los tipos de dimensiones que puntualizan la calidad del servicio que brindan los prestadores de salud primaria en el cantón Guayas. el modelo fue probabilístico utilizándose cuestionarios para la recolección de datos de 533 usuarios. Para esto se utilizó estadística de tipo descriptiva y fue verificada su validez de los resultados, de los datos obtenidos la validez convergente y confiabilidad fue revisada a través del Alfa de Cronbach, y se pudo realizar el análisis factorial. Concluyéndose que los valores son positivos, con frecuencia de una manera favorable al grupo femenino.

En cuanto a la revisión teórica se realizó una minuciosa investigación de diferentes estudios para poder realizar nuestro trabajo investigativo, es así que podemos definir la calidad como características que manifiestan a las necesidades que tiene el usuario. (Llinas, 2019)

Deming (1989) aseveraba que podía puntualizar en función al sujeto que la juzga y Crosby (1987) aseveraba con el desempeño de las exigencias del usuario, conceptos que pudieron permitir el estudio de un tipo de concepto complejo y multifactorial: "Calidad Percibida" el mismo que se refiere a una ecuación entre expectativas y percepciones que pueden determinar el grado de satisfacción que percibe del usuario. (Medina & Medina, 2011)

Una buena calidad siempre se debe de dar con un mínimo de riesgo para el usuario incrementando su satisfacción; por ende este concepto contiene tanto un tipo de perspectiva médica como un punto de vista de tipo humanístico que pudiese ser ligada a la calidad del servicio brindado. Por consiguiente, si hablamos de calidad podemos decir que esta va más allá de un aspecto de índole médico o de índole tecnológico en la cual se engloba también los aspectos que se brindan durante la atención del paciente. (Guadalupe et al., 2018)

Si hablamos de calidad de atención podemos decir que es el paralelismo de lo que el paciente espera obtener, ósea perspectivas, y lo que realmente recibe como el resultado del servicio, garantizando que cada paciente reciba servicios relacionados a la salud en óptimas condiciones. (Zarate, 2020)

En lo que respecta al modelo teórico se utilizó SERVPERF, midiendo de esta manera el servicio brindado. (Luna, 2017)

El modelo SERVPERF. el mismo que esta dado por 5 dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, y Seguridad. (E. Ramos et al., 2020)

A continuación, su definición:

**Elementos tangibles:** refiriéndose en el aspecto físico de las infraestructura, personal y dispositivos utilizados para la comunicación, y materiales (Gálvez, 2016)

**Fiabilidad** refiriéndose a la capacidad de poder ofrecer servicio prometido de manera fiable y precisa. (Solano & Uzcátegui, 2017)

**Capacidad de respuesta:** consiste en la buena predisposición y el soporte que se le brinda al cliente, otorgándole de un servicio eficaz. (Demuner et al., 2018)

**Seguridad:** conocimiento que se brinda por parte del empleado en conjunto con la atención y sus habilidades para de esta manera generar confianza y credibilidad. (Matsumoto, 2014)

**Empatía:** tiene que ver con atención individualizada que se brinda al usuario y el interés que entregan las empresas a sus beneficiarios. (Torres & Vásquez, 2015)

En cuanto a la satisfacción se refiere a la atención que se brinda a un usuario el mismo que corresponde a un tipo de indicador primordial con referente a atención de calidad en servicios del área de salud. Es así que el modelo SERVPERF, es un instrumento que mide la objetividad de la calidad en atención de salud según el grado de satisfacción que refieren o que perciben los usuarios. (E. Ramos et al., 2020)

Uno de los procesos de evaluación importantes hacia los servicios en salud y calidad de atención es la satisfacción, y esta ha venido teniendo mayor vigilancia en salud estando apreciada desde hace una década aproximadamente como un eje de evaluación en los servicios de salud. (Seclén-Palacin & Darras, 2005)

Si hablamos de dimensión humana esto hace referencia al tipo de trato personal y atención dada con respecto a los valores que son admitidos por la colectividad y los elementos ético-deontológicos los mismos conllevan a orientar el tipo de conducta y los deberes que deben de poseer el personal del área de salud. (Ministerio de Salud, 2006)

Podemos además manifestar en cuanto a la dimensión entorno la misma que es considerada como el confort que vamos a brindar al beneficiario, en donde las circunstancias de bienestar son las más óptimas, permitiendo al usuario poder sentirse como en su residencia. (Aguirre, 2018)

En cuanto el análisis epistemológico de la problemática que es la calidad de atención médica ha sido trabajada y estudiada en varios contextos y se ha llegado a obtener ventajas y desventajas en el tipo de calidad del servicio que se ofrece a nivel de el área de salud. Por otra parte la calidad de atención posee una idea de tipo multifactorial que se fundamenta en la percepción de parte del usuario o del paciente. (Flores, 2021)

Así mismo se puede observar que la calidad de atención implica muchas labores sanitarias un tanto complejas, para así obtener una excelente satisfacción de los pacientes, por lo que se debe de tener profesionales sanitarios muy capacitados que tengan toda la intención de atender y ayudar cordialmente a los usuarios o pacientes. (Salazar, 2020)

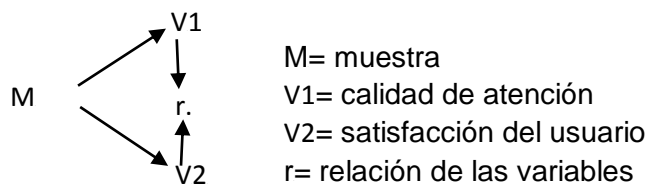
En cuanto a la satisfacción que puede percibir el paciente se puede decir que es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad que prestan los servicios de salud, siendo así que la satisfacción es el resultado de la apreciación personal que percibe un paciente o sujeto en relación con un tipo de servicio que logra y supera sus perspectivas. (Febres-Ramos, 2020)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio de carácter investigativo realizándose bajo el punto de vista cuantitativo, realizando medición en las variables y análisis de datos para admitir o refutar las hipótesis a investigar. (Hernández, 2014)

El diseño en el presente estudio es de tipo no experimental, y correlacional; es no experimental dado que se recolecta información del objeto de estudio sin la manipulación de las variables; de corte transversal porque la recaudación de los datos se los ejecuto en un único período y correlacional porque analiza el valor en relación que tiene calidad de atención y satisfacción al usuario, cuyo esquema es el siguiente. (Tamayo, 2018)



**Figura 1.** Esquema sobre el tipo de investigación

En el cual M será entendido como el universo de la muestra de estudio; y O se denominará a las variables de muestra

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1.:** Calidad de atención

**Definición conceptual:** La calidad de atención es el paralelismo entre lo que el paciente desea recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente admite como el resultado del servicio, garantizando que cada paciente reciba servicios relacionados a la salud en óptimas condiciones. (Zarate, 2020)

**Definición operacional:** la calidad de atención fue dada en base a las puntuaciones recaudadas en las preguntas de calidad de atención percibida de



Cronin y Taylor (1992) que explora: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.

### **Definición de dimensiones e indicadores:**

#### **Elementos tangibles**

- **Definición conceptual:** se enmarca en las infraestructuras, el equipo, colaboradores y dispositivos utilizados para la comunicación, y materiales. (Gálvez, 2016)
- **Definición operacional:** ha sido obtenida por medio de las puntuaciones del cuestionario en calidad y atención percibida de Cronin y Taylor(1992) mediante cuatro ítems que miden los indicadores de infraestructura, equipamiento, señalización, apariencia.

#### **Fiabilidad**

- **Definición conceptual:** Se refiere al tipo de capacidad que poseen en brindar un servicio prometido de forma honrada y oportuna. (Solano & Uzcátegui, 2017)
- **Definición operacional:** ha sido valorada por las puntuaciones conseguidas por el cuestionario en calidad y atención percibida de Cronin y Taylor (1992) mediante cinco ítems que miden los indicadores de Conocimiento, Interés, Profesionalismo, Seguridad., Confianza

#### **Capacidad de respuesta**

- **Definición conceptual:** consiste en la tener disposición y soporte al cliente, ofreciendo de esta manera un servicio adecuado. (Demuner et al., 2018)
- **Definición operacional:** ha sido obtenida por medio de los resultados conseguidas por medio de la encuesta de calidad de atención percibida Cronin y Taylor (1992) mediante cuatro ítems que miden los indicadores de Atención rápida, Predisposición, Respuestas, Interés en ayudar

#### **Seguridad**

- **Definición conceptual:** Es el conjunto de conocimientos y atención que poseen los colaboradores y el tipo de habilidades que posea para inspirar credibilidad y confianza al usuario. (Matsumoto, 2014)
- **Definición operacional:** fue obtenida mediante puntuaciones conseguidas en el cuestionario calidad de atención percibida de Cronin y Taylor (1992) mediante cuatro ítems que miden los indicadores de Credibilidad, Limpieza, Conocimientos, Integralidad, Confianza.

### **Empatía**

- **Definición conceptual:** muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. (Torres & Vásquez, 2015)
- **Definición operacional:** ha sido obtenida por medio de los resultados conseguidos por medio de la encuesta de calidad percibida Cronin y Taylor (1992) mediante cuatro ítems que miden los indicadores de Atención personalizada, Compromiso, Amabilidad, Comprensión.

### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

- **Definición conceptual:** interpretada como medida de atención en servicios de salud y el estado de salud a consecuencia de haber cumplido con las expectativas del paciente así mismo personifica la experiencia subjetiva originaria del desempeño o incumplimiento de las esperanzas que tiene un dependiente en relación a algo. (Massip et al., 2008)
- **Definición operacional:** son los procedimientos que se realiza para poder calcular la variable e interpretar los datos emanados (Hernández, 2014). ha sido calculada por puntuaciones conseguidas en el cuestionario satisfacción del usuario de Bautista (2021) mediante 12 ítems que miden las dimensiones de entorno y humana.

### **Definición de dimensiones e indicadores:**

#### **Entorno**

- **Definición conceptual:** el entorno se define como un estado de confort que se brinda al beneficiario, en donde escenarios como comodidad es

primordial en un establecimiento del área de la salud, permitiendo al paciente sentirse como en su domicilio. (Aguirre, 2018)

- **Definición operacional:** ha sido calculada en base a las puntuaciones conseguidas mediante un cuestionario satisfacción del usuario de Bautista (2021) mediante 6 ítems que miden los indicadores de tiempo y confort.

## Humana

- **Definición conceptual:** esto se refiere a el tipo de trato personalizado que se brinda con respecto a la atención que de acuerdo con valores admitidos por la colectividad y los compendios ético-deontológicos que de esta manera alinean a la conducta y los deberes de los colaboradores del área de salud. (Ministerio de Salud, 2006)
- **Definición operacional:** ha sido cuantificada por valoraciones conseguidas a través en el sondeo de satisfacción del usuario de Bautista (2021) mediante 6 ítems que miden los indicadores de amabilidad, integridad e interés.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La cantidad de la muestra en estudio es a través de un conjunto de argumentos, determinado, restringido y asequible, que constituirá para la selección de la muestra cumpliendo con una sucesión de criterios ya determinados. (Arias, 2020)

La muestra fue no probabilística ya que la elección depende de los criterios del investigador (Orozco, 2019) y por conveniencia porque se selecciona de una manera directa e intencionadamente los individuos de la población (Hernandez, 2019). La muestra está dada por 75 usuarios de consulta externa y área de emergencia de una unidad médica municipal de Guayaquil

Los criterios de inclusión fueron:

- a) Pacientes con diagnóstico Covid-19 confirmado
- b) Pacientes con diagnóstico Covid-19 sospechoso
- c) Pacientes mayores de 18 años

Los criterios de exclusión fueron:

- a) Pacientes menores de 18 años

b) Pacientes con diagnósticos no Covid-19

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta se utilizó como técnica para poder realizar el respectivo análisis de las mismas. Elaborándose preguntas con alternativas diversas, de una o más variables a medir, de esta manera los datos son registrados y posteriormente para la generación resultados. (Lopez & Fachelli, 2015)

La medición de las diferentes variables con respecto a la calidad en atención percibida se utilizó utilizaron preguntas de calidad de atención percibida con 22 ítems SERVPERF, la fue creada por Joseph Cronin y Sreven Taylor en el año de 1992 en Estados Unidos está compuesta por 5 dimensiones distribuidas en 22 ítems usando una escala de Likert la cual esta reducida de 1 a 5 puntos. En cuanto las dimensiones y sus ítems tenemos los siguientes:

- Elementos tangibles: ítems del 1 al 4
- Fiabilidad: ítems del 5 al 9
- Capacidad de respuesta: ítems del 10 al 13
- Seguridad: ítems del 14 al 18
- Empatía: ítems del 19 al 22.

Para los niveles de calidad de atención se utilizó baremos en rangos. En la dimensión de elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía: el rango es alto de 4 a 9; medio de 10 a 15 y bajo de 16 a 20. Y en cuanto a la dimensión fiabilidad y seguridad el rango es: alto de 5 a 11, medio de 12 a 18 y bajo de 19 a 25. Y con referente al nivel global calidad de atención tenemos nivel alto de 22 a 51, medio de 52 a 81 y bajo 82 a 110.

Para la variable de satisfacción del usuario se lo hizo a través de la escala de satisfacción la cual está compuesta por doce ítems en la que mide las dimensiones de entorno y calidad utilizando una escala de Likert reducida a 1 – 5 puntos. Teniendo así las siguientes dimensiones:

- Entorno: ítems de 1 a 6.

- Humana: ítems de 7 a 12

Es así que el análisis descriptivo de la satisfacción del usuario se lo determino en niveles en las dimensiones entorno y humana el rango es bajo de 6 a 13; medio de 14 a 22 y alto de 23 a 30. Y el nivel global corresponde a rango bajo de 12 a 27, medio de 28 a 44 y alto de 45 a 60.

La evidencia sobre la validez con respecto al cuestionario de calidad de atención percibida y satisfacción del usuario fue evaluada por peritos de expertos, trabajándose con cinco jueces, quienes emitieron su ponderación en relación a la claridad, la coherencia y relevancia y el cien por ciento de los ítems tiene un índice superior a .80, lo cual denota que los ítems pueden ser incluidos en el cuestionario. Para la determinación de la confiabilidad, Se aplicó el cuestionario de calidad de atención percibida y el cuestionario de satisfacción del usuario en una prueba piloto de 60, y se realizó el análisis mediante el coeficiente Omega Mc Donald en la cual se pudo obtener una alta confiabilidad en la dimensión global ( $\omega=.877$ ), y la dimensión seguridad ( $\omega=.851$ ), empatía ( $\omega=.788$ ), capacidad de respuesta ( $\omega=.675$ ) y fiabilidad ( $\omega=.636$ ), lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad para ser empleado en el ámbito investigativo.

### **3.5. Procedimientos**

Se siguieron los siguientes pasos:

Solicitud de permiso al director de la Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas (UPEI)

Elaboración del cuestionario para análisis de variables: cuestionario de calidad de atención percibida y el de satisfacción del usuario.

Validación de instrumentos se lo realizo por medio de 5 expertos.

Consentimiento informado de la finalidad del estudio hacia los usuarios.

Así mismo se procedió a realizar la respectiva prueba piloto mediante la aplicación de encuestas a usuarios con diagnostico presuntivo y confirmado de Covid-19 del área de emergencia y consulta externa de la unidad médica, posterior a la aprobación del respectivo permiso del director de la unidad.

Por último, se procedió a procesar la información mediante el programa IBM SPSS v25 y luego se procedió a generar las tablas y gráficos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para comprobar el llenado correcto en los instrumentos que se utilizaron y se excluyó los elementos que no estaban bien contestados.

El análisis de las respuestas fue realizado mediante el programa SPSS v25 para Windows y JASP para realizar el procesamiento de datos. (Hernández et al., 2019)

Se utilizó Excel para realizar la revisión de dicha base de datos con el objetivo de identificar alguna respuesta que se encuentre fuera de los márgenes estadísticos.

Para determinar la evidencia de validez de contenido se ha trabajado con el repertorio de acuerdo de Aiken, admitiendo los ítems superiores a .80.

En el estudio de confiabilidad por consistencia interna, se ha empleado el Coeficiente Omega Mc Donald.

Se utilizó el estadígrafo no paramétrico de Coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para este estudio considere modelos éticos y legales pertinentes para proteger la integridad de los usuarios participantes. (Miranda-Rosario, 2018)

Respetando soberanía del establecimiento bajo sus normas y estatutos, además se realizó la solicitud pertinente de permiso al director de la Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas (UPEI) para poder obtener datos estadísticos.

La presente investigación está definida por el informe de Belmont (1979) cuya intención es salvaguardar la integridad de los beneficiarios que participan en el estudio mediante los principios éticos básicos los mismos se refieren a aquellos que se utilizan como protección para los principios éticos de las acciones humanas teniendo así los principios de respeto a las personas en el que incluye la autonomía, principio de beneficencia y de justicia. (National Institutes of Health, 2004)

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis Correlacional

**Objetivo General:** Determinar la relación entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Tabla 1**

**Coeiciente de Pearson entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.**

		Satisfacción
Calidad Atención percibida	Correlación de Pearson	,107
	Sig. (bilateral)	,362
	N	75

#### **Criterio de Decisión**

p-valor  $< \alpha$  (.05): Se acepta la HA: indicado la Existencia de una relación entre la calidad en atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No hay relación existe entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Decisión:** Se da como Aceptada la Ho

#### **Interpretación**

Tabla 1 se observa en el estudio inferencial de la correlación de Pearson entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, encontrándose una valoración de p de .362  $>$ .05, consiguientemente, se da por aceptada como hipótesis Nula, de esta manera representa una existencia de manera no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.107$ ;  $p>.05$ ), es decir calidad de atención y satisfacción son independientes

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Tabla 2**

Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

		Entorno	Humana
Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,109	,070
	Sig. (bilateral)	,352	,553
	N	75	75

**Criterio de Decisión**

p-valor  $< \alpha$  (.05): Se acepta la HA: indicado la Existencia de una relación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No hay relación existe entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Decisión:** Se da como Aceptada la Ho

**Interpretación**

Tabla 2 se observa en el estudio inferencial de la correlación de Spearman entre elementos tangibles y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, encontrándose una valoración de p de .352 (entre elementos tangibles y entorno) y .553 (entre elementos tangibles y humana)  $> .05$ , consiguientemente, se da por aceptada como hipótesis Nula, de esta manera representa una existencia de manera no significativa con tamaño del efecto pequeño entre elementos tangibles y entorno ( $\rho = .109$ ;  $p > .05$ ), y de tamaño del efecto trivial entre elementos tangibles y entorno ( $\rho = .070$ ;  $p > .05$ )



**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Tabla 3**

**Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.**

		Entorno	Humana
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,047	,096
	Sig. (bilateral)	,690	,413
	N	75	75

**Criterio de Decisión**

p-valor <  $\alpha$  (.05): Se acepta la HA: indicado la Existencia de una relación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No hay relación existe entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Decisión:** Se da como Aceptada la Ho

**Interpretación**

Tabla 3 se observa en el estudio inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión fiabilidad y y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, encontrándose una valoración de p de .690 (entre fiabilidad y entorno) y .413 (entre fiabilidad y humana) >.05, consiguientemente, se da por aceptada como hipótesis Nula, de esta manera representa una existencia de manera no significativa con tamaño del efecto trivial entre fiabilidad y entorno (rho=.047; p>.05), fiabilidad y humana (rho=.096; p>.05).

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Tabla 4**

**Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.**

Tabla 4

		Entorno	Humana
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	-,087	-,132
	Sig. (bilateral)	,459	,258
	N	75	75

**Criterio de Decisión**

p-valor <  $\alpha$  (.05): Se acepta la HA: indicado la Existencia de una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No hay relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Decisión:** Se da como Aceptada la Ho

**Interpretación**

Tabla 4 se observa en el estudio inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, encontrándose una valoración de p de ,459 (entre capacidad de respuesta y entorno) y .258 (entre capacidad de respuesta y humana) >.05, consiguientemente, se da por aceptada como hipótesis Nula, de esta manera representa una existencia de manera no significativa con tamaño del efecto trivial entre capacidad de respuesta y entorno (rho=-,087; p>.05), capacidad de respuesta y humana (rho=-,132; p>.05).

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Tabla 5**

**Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.**

		Entorno	Humana
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	-,096	-,074
	Sig. (bilateral)	,412	,528
	N	75	75

**Criterio de Decisión**

p-valor  $< \alpha$  (.05): Se acepta la HA: indicado la Existencia de una relación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No hay relación existe entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Decisión:** Se da como Aceptada la Ho

**Interpretación**

Tabla 5 se observa en el estudio inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, encontrándose una valoración de p de ,412 (entre seguridad y entorno) y ,528 (entre seguridad y humana)  $> .05$ , consiguientemente, se da por aceptada como hipótesis Nula, de esta manera representa una existencia de manera no significativa con tamaño del efecto trivial entre seguridad y entorno (rho=,096;  $p > .05$ ), seguridad y humana (rho=,074;  $p > .05$ ).

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Tabla 6**

**Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.**

		Entorno	Humana
EMPATIA	Coeficiente de correlación	,065	,082
	Sig. (bilateral)	,580	,483
	N	75	75

### **Criterio de Decisión**

p-valor  $< \alpha$  (.05): Se acepta la  $H_A$ : indicado la Existencia de una relación entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

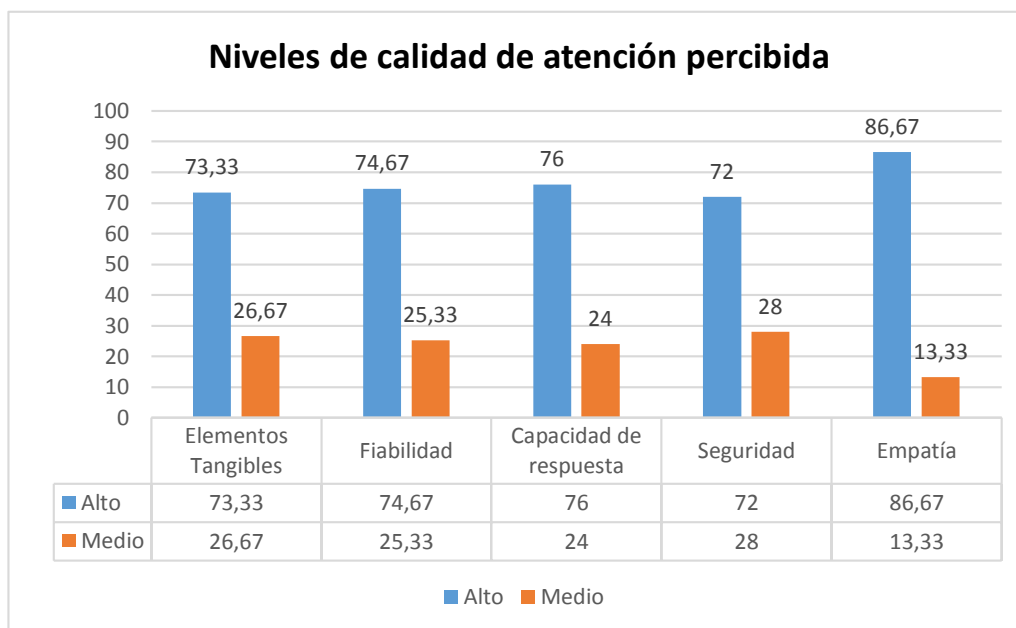
p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la  $H_0$ = No hay relación existe entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021.

**Decisión:** Se da como Aceptada la  $H_0$

### **Interpretación**

Tabla 6 se observa en el estudio inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión empatía y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, encontrándose una valoración de p de ,482 (entre empatía y entorno) y .483 (entre empatía y humana)  $>.05$ , consiguientemente, se da por aceptada como hipótesis Nula, de esta manera representa una existencia de manera no significativa con tamaño del efecto trivial entre empatía y entorno (rho=.,065;  $p>.05$ ), empatía y humana (rho=.,082;  $p>.05$ ).

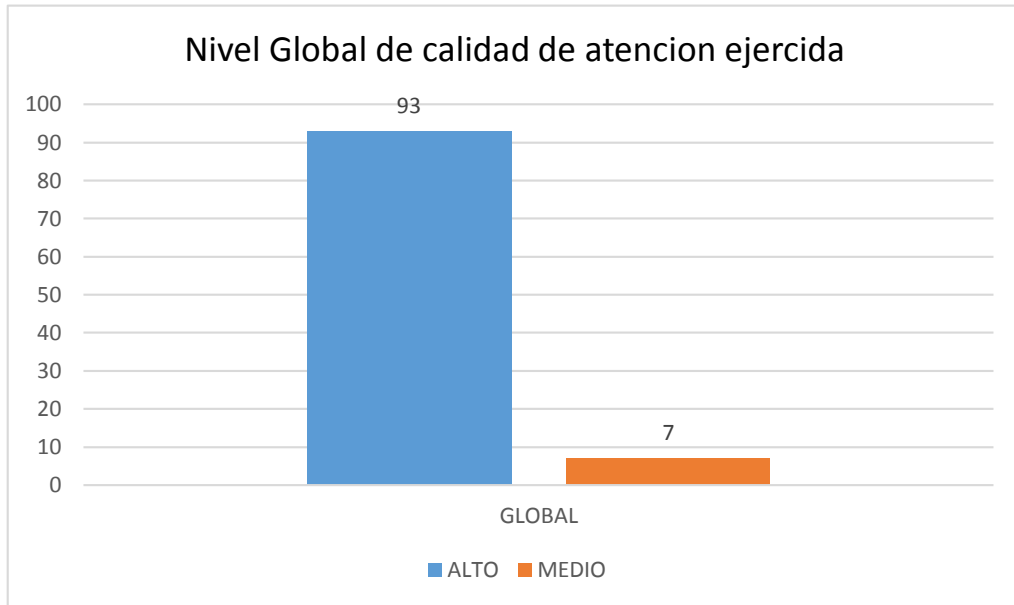
## 4.2. Análisis Descriptivo



**Figura. 1** Niveles de calidad de atención percibida de sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### Interpretación

Fig. 1, se visualizan la calidad de atención percibida en sus distintas dimensiones de elementos tangibles donde se observa un nivel medio del 26.67 % y el nivel alto con un 73.33%, la dimensión fiabilidad con un nivel medio de 25.33% y un nivel alto de 74.67%, la dimensión capacidad de respuesta presenta un nivel medio de 24% y alto en un 76%, la dimensión seguridad un nivel medio de 28% y alto del 72% y por último la dimensión empatía con un nivel medio de 13.33, un nivel alto de 86.67% conforme los niveles de satisfacción, donde se puede visualizar el nivel medio obtuvo un 59,85% lo que se interpreta como un mayor alcance, seguido posteriormente de un 34,85% del nivel alto, y con un 5,30% interpretándose como nivel bajo. Por consiguiente, consideramos que los niveles de todas las dimensiones de calidad de atención percibida son altos.

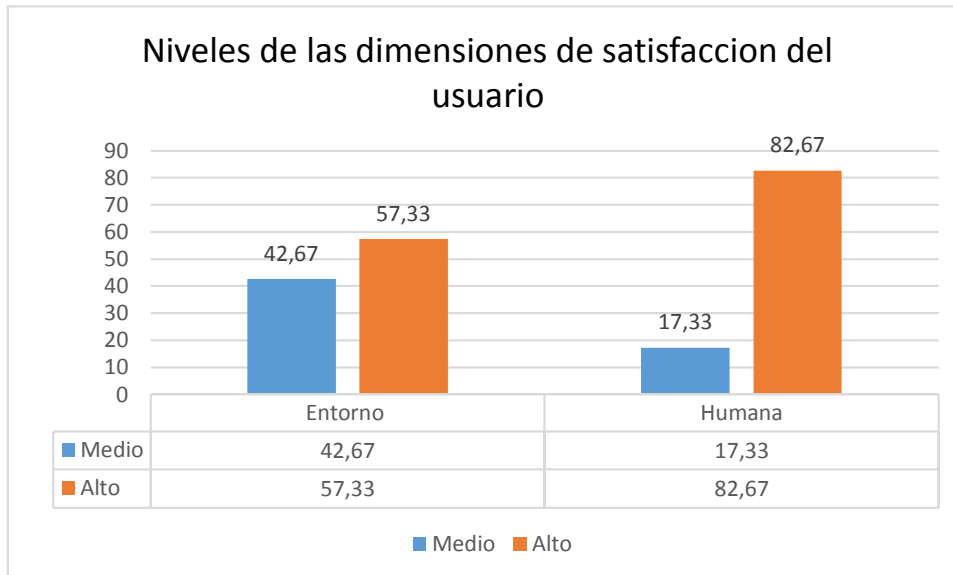


**Figura. 2** Nivel Global de calidad de atención percibida.

### Interpretación

Fig. 2, podemos observar un nivel global en lo que se refiere a la calidad percibida que reciben los usuarios en cuanto a la atención con un 7% en nivel medio y un 93% en nivel alto.

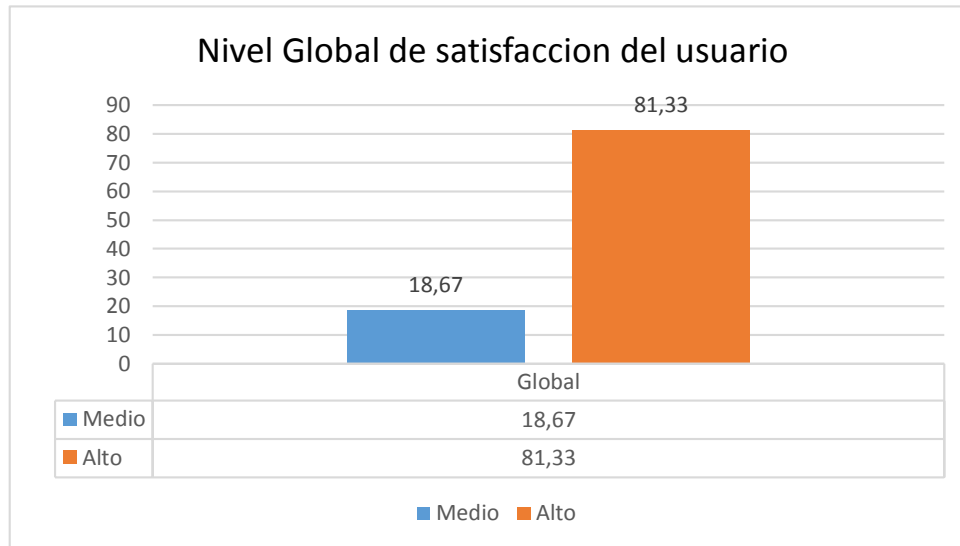
Por lo que, consideramos que el nivel global de calidad de atención percibida es alto.



**Figura. 3** Nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones: entorno y humana.

### Interpretación

Fig. 3, se puede observar la dimensión de entorno presenta un nivel medio del 42.67 % y un nivel alto con un 57.33%, y en cuanto a la dimensión humana presento un nivel medio de 17.33% y un nivel alto de 82.67%. Por lo tanto, consideramos que el nivel de todas las dimensiones de satisfacción del usuario es alto.



**Figura. 4** Nivel global de satisfacción del usuario.

### Interpretación

Fig. 4, se evidencia el nivel global en satisfacción de parte de usuarios el cual presenta un nivel medio del 18.67 % y un nivel alto de 81.33%. Considerando el nivel global en la satisfacción en el usuario es alto.



## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo investigativo tuvo como finalidad el determinar la relación existente entre calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021. Los resultados obtenidos en la investigación han cumplido con los respectivos parámetros de una investigación científica y revelan la percepción de los usuarios del Hospital con respecto a lo que se refiere a calidad de atención y así mismo el nivel de la satisfacción de los usuarios con diagnóstico confirmado o sospechoso de Covid-19.

Los datos fueron procesados y así mismo fueron sometidos a prueba de normalidad y se puede observar que en lo que se refiere a dimensiones de variable en calidad de atención y la dimensión humana de satisfacción tienen p-valor de  $0.00 < \alpha (0.01)$  lo que significa que los datos obtenidos poseen una distribución no normal; en tanto en dimensión global de Calidad de atención y la dimensión entorno y dimensión global de satisfacción obtuvieron un p-valor  $>.05$ , lo cual representa que cuanto a los datos obtenidos tienen una distribución normal. Por lo cual se utilizó el estadígrafo no paramétrico de Spearman; y para correlacionar la dimensión global de calidad de atención con la dimensión entorno y dimensión global de satisfacción se utilizará el coeficiente paramétrico de Pearson.

En relación al objetivo general se observa el análisis inferencial de correlación de Pearson entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de  $.362 >.05$ , por ende, se interpreta una aceptación de la hipótesis Nula, representando que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.107$ ;  $p>.05$ ), es decir la calidad de atención y satisfacción son independientes.

En relación al primer objetivo específico se observó la muestra de 75 usuarios encuestados el 93% percibe un nivel de calidad alto, seguido del 7% percibe un nivel medio, coincidiendo así con el estudio de Yeiz (2014) que dentro de los 158 usuarios que se encuestaron el 78% percibió un nivel alto, el 17 % un nivel medio de calidad de atención dando así como resultado que los aspectos tangibles

tuvieron un mayor porcentaje en cuanto a la apariencia del personal, el sistema de señalización, la confianza, la amabilidad, la preparación profesional, el trato individualizado y la capacidad para entender las necesidades que tiene el paciente mientras que los aspectos que obtuvieron un menor porcentaje fueron: la apariencia del personal y comodidad de las habitaciones entre otros. Resultados que son muy diferentes a los de Sáenz (2020) en la cual unas muestras de 158 usuarios presentaron una percepción negativa en la calidad de atención médica en todas las dimensiones que se estudiaron.

Con respecto al 2do objetivo específico en la que se determina nivel global en satisfacción de usuarios se observó que de 75 usuarios encuestados el 18.67% se encuentra satisfecho en un nivel medio y el 81.33% en un nivel alto en cuanto a la unidad y su atención, lo que coincide con Ramos (2020) en la cual de los 123 usuarios que se encuestaron el 5% tuvo una satisfacción media y el 95% una satisfacción media. Así mismo, en ambas dimensiones de la variable satisfacción se obtuvo un nivel de satisfacción media. Se pudo demostrar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción. Por lo contrario, no se observó una relación significativa ( $\text{sig} > 0,05$ ) entre satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía).

Con relación al 3er objetivo específico que consiste en establecer la relación entre las dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes encontrándose que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño entre elementos tangibles y entorno ( $\text{rho}=.109$ ;  $\text{p}>.05$ ), y de tamaño del efecto trivial entre elementos tangibles y entorno ( $\text{rho}=.070$ ;  $\text{p}>.05$ ), lo que representa que no existe relación entre las dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios, y en cuanto al análisis descriptivo se observó que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un 73.3% encontrándose esta en un nivel alto y un 26.67% en un nivel medio según la percepción de los pacientes, lo que coincide con el estudio de Yépez (2020) en el cual La dimensión que obtuvo el mejor porcentaje fue la que corresponde a aspectos tangibles en un 85.7%.

Referente al 4to objetivo específico que consiste en determinar relación entre las dimensiones de fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes se encontró un p valor de .690 (entre fiabilidad y entorno) y .413 (entre fiabilidad y humana)  $>.05$ , por tanto, representa la existencia no significativa con tamaño del efecto trivial entre fiabilidad y entorno ( $\rho=.047$ ;  $p>.05$ ), fiabilidad y humana ( $\rho=.096$ ;  $p>.05$ ). Y en cuanto al análisis descriptivo la dimensión fiabilidad percibida por los usuarios fue del 74.67% nivel alto y 25.33 en un nivel medio lo que coincide con el estudio de Salazar (2020) en la cual se destaca un nivel de fiabilidad alto con un 65.91% y un nivel medio con 34.09% la misma que dio como resultado una correlación y tamaño de efecto grande de ( $Rho= .796$ ), la satisfacción con ( $Rho= .703$ )

En cuanto al 5to objetivo específico que consiste en establecerá la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes se encontró un p valor de 459 (entre capacidad de respuesta y entorno) y .258 (entre capacidad de respuesta y humana)  $>.05$ , lo cual representa una existente relación no significativa con tamaño del efecto trivial entre capacidad de respuesta y entorno ( $\rho=-.087$ ;  $p>.05$ ), capacidad de respuesta y humana ( $\rho=-.132$ ;  $p>.05$ ). En cuanto a su análisis descriptivo la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios fue del 76% en un nivel alto y un 24% en un nivel medio, lo que coincide con el estudio de Infantes (2016) en la que tuvo un porcentaje alto en la dimension capacidad de respuesta del 72.3%.

Con respecto al 6to objetivo específico consiste en determinar una relación que existe entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes se encontró un p valor de .412 (entre seguridad y entorno) y .528 (entre seguridad y humana)  $>.05$ , por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis Nula, lo cual expresa que existe una relación no significativa en torno al tamaño del efecto trivial entre seguridad y entorno ( $\rho=.096$ ;  $p>.05$ ), seguridad y humana ( $\rho=.074$ ;  $p>.05$ ). En cuanto a su análisis descriptivo la dimensión seguridad percibida por los pacientes obtuvo un valor del 72% en un nivel alto y un 28% en un nivel medio, lo cual coincide con el estudio de Flores (2021) en el cual tuvo como predominio el

nivel alto con un 31.25% en la consulta externa, seguido de la hospitalización con el 30% y por último la emergencia con un 26,25%, seguido de nivel medio y bajo. Y por último el 7mo objetivo específico que consiste en determinar relación que existe de la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes se halló un p con valor de .,580 (entre empatía y entorno) y .,483 (entre empatía y humana)  $>.05$ , por consiguiente, se acepta a la hipótesis como Nula, lo cual expresa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto trivial entre empatía y entorno ( $\rho=.065$ ;  $p>.05$ ), empatía y humana ( $\rho=.082$ ;  $p>.05$ ). En cuanto a su análisis descriptivo la dimensión empatía percibida por los usuarios fue del 86.67% en un nivel alto y un 13.3% en un nivel medio, lo que coincide con el estudio de Infantes (2016) en la que tuvo un porcentaje alto en la dimensión empatía del 73.7%, concluyendo así en dicho estudio que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción. Además se observó que la mayoría de las dimensiones tienen porcentajes de satisfacción muy similares.

## VI. CONCLUSIONES

Se llega a las conclusiones siguientes:

1. Con relación a la calidad de atención percibida se observa durante el transcurso del análisis inferencial de la correlación de Pearson entre calidad de atención percibida y satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de  $.362 > .05$ , el mismo que expresa una relación existente no significativa con tamaño de efecto pequeño ( $r = .107$ ;  $p > .05$ ), es decir la calidad de atención y satisfacción son independientes
2. En la dimensión de elementos tangibles se observa durante el análisis inferencial en la correlación de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de  $.352$  (entre elementos tangibles y entorno) y  $.553$  (entre elementos tangibles y humana)  $> .05$ , por consiguiente, se da por aceptada la hipótesis como Nula, , el mismo que expresa una relación existente no significativa con tamaño del efecto pequeño entre elementos tangibles y entorno ( $\rho = .109$ ;  $p > .05$ ), y de tamaño del efecto trivial entre elementos tangibles y entorno ( $\rho = .070$ ;  $p > .05$ )
3. En la dimensión fiabilidad de calidad de atención percibida se observa durante el análisis inferencial de la correlación de Spearman que dimensión fiabilidad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de  $.690$  (entre fiabilidad y entorno) y  $.413$  (entre fiabilidad y humana)  $> .05$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis como Nula, lo cual expresa , el mismo que expresa una relación existente no significativa con tamaño del efecto trivial entre fiabilidad y entorno ( $\rho = .047$ ;  $p > .05$ ), fiabilidad y humana ( $\rho = .096$ ;  $p > .05$ ).
4. En la dimensión sobrela capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción se visualiza durante el transcurso del análisis inferencial de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de  $.459$  (entre capacidad de respuesta y entorno) y  $.258$

(entre capacidad de respuesta y humana)  $>.05$ , por consiguiente, se establece y se acepta a la hipótesis como Nula, , el mismo que expresa una relación existente no significativa con tamaño del efecto trivial entre capacidad de respuesta y entorno ( $\rho = -.087$ ;  $p >.05$ ), capacidad de respuesta y humana ( $\rho = -.132$ ;  $p >.05$ ).

5. En la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción se puede visualizar el análisis inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de ,412 (entre seguridad y entorno) y ,528 (entre seguridad y humana)  $>.05$ , por tal razón, se acepta la hipótesis como Nula, , el mismo que expresa una relación existente no significativa con tamaño del efecto trivial entre seguridad y entorno ( $\rho = ,096$ ;  $p >.05$ ), seguridad y humana ( $\rho = ,074$ ;  $p >.05$ ).

6. En la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios de evidencia un análisis inferencial de la correlación de Spearman que existe entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en usuarios externos de Unidad médica Municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de ,580 (entre empatía y entorno) y ,483 (entre empatía y humana)  $>.05$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis como Nula, , el mismo que expresa una relación existente no significativa con tamaño del efecto trivial entre empatía y entorno ( $\rho = ,065$ ;  $p >.05$ ), empatía y humana ( $\rho = ,082$ ;  $p >.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se propone promover estudios e investigaciones que se encuentren dirigidos a la búsqueda de variables que permitan establecer el perfeccionamiento en la calidad de atención para el usuario o paciente.
2. Se recomienda un análisis exhaustivo de la atención que se brinda en las diferentes unidades hospitalarias municipales y así poder determinar el nivel de la calidad ejercida al paciente.
3. Se sugiere a la unidad médica la evaluación continua sobre los estándares de calidad de atención hacia los usuarios y así poder satisfacer las necesidades de los mismos.
4. Se recomienda al área administrativa fomentar en el personal sanitario del establecimiento aplicar acciones en pro de mejorar modelos de atención para brindar al usuario una excelente atención y el usuario pueda percibir la misma.

## REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”* [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_p e.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_p e.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020.* [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Barragán, J., & Moreno, C. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería Global*, 12, 217–228. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf>
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A., & Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*, 6, 55–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Borja, S. (2016). *Correlación de la satisfacción de los/las pacientes con la calidad de la atención en salud recibida en ginecología de emergencia del Hospital Teófilo Dávila* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43851>
- Borré, Y., & Vega, Y. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Revista Ciencia y Enfermería*, 20. <https://doi.org/org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Revista Información Tecnológica*, 31, 161–168. <https://doi.org/org/10.4067/S0718-07642020000100161>.
- Campoverde, A. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en tiempos de COVID-19 de una consulta privada médica en Guayaquil, 2020.*



[UCV].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59578/Campoverde\\_RAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59578/Campoverde_RAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Crosby, P. (1987). *La Calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. (M. Hill;. (ed.)).

Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. In Cambridge University Press (Ed.), *Calidad, productividad y competitividad*. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27, 61–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Espinoza, E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020* [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61413/Espinoza\\_EEN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61413/Espinoza_EEN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica Digital INSPILIP*, 2. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>

Febres-Ramos, R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>

Flores, M. (2021). *Calidad de atención médica percibida en usuarios de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de Guayaquil, 2020*. [UCV].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56647/Flores\\_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56647/Flores_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1>

Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Ciencia Digital*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Hernandez, C. (2019). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. *Revista Alerta*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, R. (2014). *Definición conceptual o constitutiva*. En *Metodología de la Investigación*. (McGraw-Hill. (ed.); 6ta ed.).

Hernández, Roberto, Fernández, C., & Baptista, M. (2019). *Metodología de la Investigación*. México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hincapié, J. (2020). No Title COVID-19 y la relación médico-paciente. *Revista CONAMED*, 25, 55–60. <https://doi.org/10.35366/97349>

Infantes, F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2. <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>

Jaramillo, C. (2020). Evaluation of Quality of Care and User Satisfaction in Outpatient Consultation (General Teaching Hospital Ambato). *Revista Digital Publisher*. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324/559](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/559)

- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
- Ligña, J. (2020). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA PRESTADORA EXTERNA DEL IESS ODONTOMÉDICA* [UCSG]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15843/1/T-UCSG-POS-MGSS-283.pdf>
- Llinas, A. (2019). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Revista Salud Uninorte*, 26. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci\\_abstract&tIng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci_abstract&tIng=es)
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera, pp. 6–32).
- Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Revista Ecomatemático*, 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.22463/17948231.1381>
- Massip, C., Ortiz, R., Llanta, M., Fortes, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 181–209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Medina, M., & Medina, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *Revista de Servicios Sociales*, 50, 85–100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3876856>

- Merelo, G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020*. [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57549>
- Ministerio de Salud. (2006). Resolución Ministerial N° 768-2001-SA/DM. *Resolución Ministerial*. <http://www.insnsb.gob.pe/docs-trans/mapro/MAPRO-Unidad-Gestion-Calidad.pdf>
- Miranda-Rosario, S. (2018). Fundamentos morales, éticos y legales en la consejería: Componentes esenciales para la toma de decisiones profesionales. *Revista Griot*, 11(1), 70–86.
- National Institutes of Health. (2004). The belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects or research. *Bio-Etica*.
- Orozco, H. (2019). *SELECCIÓN DE LA MUESTRA, RECOLECCIÓN DE LOS DATOS Y ANÁLISIS DE DATOS*. [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108714/secme-35486\\_1.pdf?sequence=1](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108714/secme-35486_1.pdf?sequence=1)
- Paredes, C. (2020). CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. *Revista Científica Enfermería*, 9, 2–14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Pérez, J., Berrio, J., Perez, Y., Rodriguez, N., Fernandez, S., & Aranguren, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Revista Medicentro Electrónica*, 24, 630–640. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300630](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630)
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad.*, 12, 417–423. <https://doi.org/https://orcid-org/0000-0001-8055-9004>

- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Revista Horizonte Médico (Lima)*, 20. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n3/1727-558X-hm-20-03-e1248.pdf>
- Sáenz, C. (2020). Calidad de atención de salud percibida por el usuario de emergencia, Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, 2020. In 2020. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:No8WJy5o80wJ:https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48498%3Fshow%3Dfull+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Salazar, B. (2020). *Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020.* [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56891/Salazar\\_CBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56891/Salazar_CBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salcedo, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos.* [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo\\_HCJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saturno-Hernández, P., Gutiérrez-Reyes, J., Vieyra-Romero, W., Romero-Martínez, M., O Shea-Cuevas, G., Lozano-Herrera, J., Tavera-Martínez, S., & Hernández-Ávila, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Revista Salud Publica de Mexico*, 58, 685–693. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10649652024.pdf>
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Anales de La Facultad de Medicina*, 66, 127–141. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832005000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007)
- Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos*

- en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.* [UCV].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad.*, 9, 52–57.  
[https://www.academia.edu/34651774/Validez\\_y\\_confiabilidad\\_de\\_una\\_escala\\_de\\_medida\\_para\\_la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_de\\_los\\_restaurantes\\_ubicados\\_en\\_la\\_zona\\_turistica\\_de\\_Puerto\\_Bolivar](https://www.academia.edu/34651774/Validez_y_confiabilidad_de_una_escala_de_medida_para_la_calidad_del_servicio_de_los_restaurantes_ubicados_en_la_zona_turistica_de_Puerto_Bolivar)
- Tamayo, M. (2018). *TIPOLOGÍA Y COMPLEJIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.*  
<https://trabajodeaplicacionsocialesunellez.blogspot.com/2018/?m=1>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. *Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portuga*, 18, 57–73.  
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vera, V. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras.* UCSG.
- Yépez, L. (2020). Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *Revista THE ECUADOR JOURNAL OF MEDICINE*, 2. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-4648-7750>
- Zarate, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020* [UCV].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Zarate\\_A\\_LW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Zarate_A_LW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	La calidad de atención es el paralelismo entre lo que el paciente desea recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente admite como el resultado del servicio, garantizando que cada paciente reciba servicios relacionados a la salud en óptimas condiciones. (Zarate, 2020)	Se emplean las siguientes dimensiones e indicadores tales como los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía. (Yeiz, 2014)	<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Señalización</li> <li>• Apariencia</li> </ul>	<b>SERVPERF</b>
			<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Interés</li> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Confiianza</li> </ul>	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida</li> <li>• Predisposición</li> <li>• Respuestas</li> <li>• Interés en ayudar</li> </ul>	
			<b>seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Integralidad</li> <li>• Confiianza</li> </ul>	
			<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Comprensión</li> </ul>	
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	Puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario."	Son las operaciones deben realizarse para medir la variable e interpretar nuestros datos obtenidos (Hernández R. F., 2014)	<b>Entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Confort</li> </ul>	<b>ESCALA DE LIKERT</b>
			<b>Humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Integridad</li> <li>• Interés</li> <li>• Información</li> <li>• Empatía</li> </ul>	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población muestra	Enfoque, Tipo, Diseño	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>						
¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021?	Determinar la relación entre Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021	Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021	<b>Calidad de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	75 usuarios	Método: cuantitativo	SERVPERF	Escala de Likert
	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>NULA</b>						
	Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.	No Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021	<b>Satisfacción del usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno</li> <li>• Humana</li> </ul>				
Identificar la relación entre la dimensión confiabilidad y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.						Diseño: No experimental		
						Corte: transversal		
						Muestreo: no probabilístico		



<p>Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.</p>						
<p>Identificar la relación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021</p>						
<p>Identificar la relación entre la dimensión empatía y las dimensiones de satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.</p>						

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Estimado usuario/a usted está siendo invitado/a para participar en la investigación sobre “Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021” en la cual su participación consistirá en responder el siguiente cuestionario.

Su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Toda información será tratada de forma confidencial. De antemano se agradece su participación.

#### Consentimiento informado.

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija.

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

A continuación, se encuentra un cuestionario de 22 ítems basados en la investigación. Sírvase a contestar de acuerdo a la calidad de atención que ha recibido en la unidad médica, de acuerdo a la escala del 1 al 5 en donde 1 hace referencia a “totalmente de acuerdo”, 2 “de acuerdo”, 3 “indeciso”, 4 “en desacuerdo”, 5 “totalmente en desacuerdo”.

N°	Detalle	1 Totalmente de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indeciso	4 En desacuerdo	5 Totalmente en desacuerdo
1	La infraestructura de la unidad médica es adecuada para prestar sus servicios					
2	La unidad médica dispone de equipamiento necesario para atenderle					
3	La unidad médica cuenta con sus respectivas señalizaciones					
4	El personal médico muestra siempre una apariencia pulcra					

<b>5</b>	Los profesionales han realizado un diagnóstico y tratamiento oportuno en su caso					
<b>6</b>	El personal demuestra interés en atender sus necesidades					
<b>7</b>	Los profesionales tienen una verdadera vocación de servicio					
<b>8</b>	El servicio se presta sin cometer errores en sus registros					
<b>9</b>	Confía en el servicio de salud porque cumple con lo que promete					
<b>10</b>	La atención prestada por el profesional es ágil					
<b>11</b>	El personal de la unidad médica en todo momento demuestra predisposición para atenderle					
<b>12</b>	Los profesionales están dispuestas a contestar todas sus interrogantes					
<b>13</b>	El personal de salud esta presto ayudarle en todo momento					
<b>14</b>	Los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad para prestar el servicio					
<b>15</b>	La unidad médica mantiene los equipos limpios para atenderle					

<b>16</b>	Se siente usted seguro con el tratamiento a seguir brindado por los profesionales de la unidad medica					
<b>17</b>	Su historia clínica es llevada cuidadosamente para evitar inconvenientes					
<b>18</b>	Los pacientes se sienten seguros realizando sus trámites en la unidad medica					
<b>19</b>	Los profesionales brindan una atención individualizada					
<b>20</b>	El personal de la unidad médica está comprometido con su salud					
<b>21</b>	El personal de la unidad brinda un trata amable y cordial a sus pacientes					
<b>22</b>	El personal de la unidad comprende sus necesidades					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

A continuación, se encuentra un cuestionario de 12 ítems basados en la investigación. Sírvase a contestar de acuerdo a la escala del 1 al 5 en donde 1 hace referencia a “muy bajo”, 2 “bajo”, 3 “regular”, 4 “alto”, 5 “muy alto”.

N°	Ítem	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que tomo su turno para la cita hasta la hora de su consulta.					
2	El tiempo que le brindo el profesional médico en su consulta fue el indicado					
3	Las señalizaciones y los distintos carteles para orientarse en el unidad médica.					
4	Los trámites que tuvo que realizar en la unidad médica fueron rápidos					
5	La comodidad de la sala de espera.					
6	La limpieza de las instalaciones					
7	El trato por parte del personal del Servicio de consulta externa.					
8	El cuidado con su privacidad durante la consulta					
9	El personal mostro interés en sus necesidades durante la consulta					
10	Recibió una información clara sobre su problema de salud					
11	Le informaron sobre las indicaciones de su tratamiento					
12	El trato por parte de los diferentes miembros de la unidad médica.					

## Anexo 4. Bondad de ajuste

### *Prueba de Normalidad de calidad de atención y satisfacción en pacientes con COVID-19*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,146	75	,000
Eficacia	,153	75	,000
Capacidad de respuesta	,133	75	,002
Seguridad	,177	75	,000
Empatía	,170	75	,000
Calidad atención	,095	75	,093
Entorno	,094	75	,099
Humana	,141	75	,001
Satisfacción	,095	75	,088

Ho= Los datos tienen una distribución normal.

Hi= Los datos no tiene de una distribución normal

### **Criterio de Decisión**

Para determinar la normalidad de las variables y dimensiones se basa en el siguiente postulado

p-valor  $\geq \alpha$  (.05) se acepta la Ho

P-valor  $< \alpha$  (.05) se acepta la Hi

### **Interpretación**

En la tabla 1 se observa que las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión humana de satisfacción tienen p-valor de  $0.00 < \alpha$  (0.01) lo que significan que los datos tienen una distribución no normal; en tanto la dimensión global de Calidad de atención y la dimensión entorno y dimensión global de satisfacción obtuvieron un p-valor  $>.05$ , lo cual significa que los datos tienen una distribución normal. En este sentido para analizar la correlación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción se utilizará el estadígrafo no

paramétrico de Spearman; y para correlacionar la dimensión global de calidad de atención con la dimensión entorno y dimensión global de satisfacción se utilizará el coeficiente paramétrico de Pearson, y corresponde utilizar el estadígrafo no paramétrico Coeficiente de rangos (Rho) de Spearman.

## Anexo5. Validez y confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

### PRIMER INSTRUMENTO INFORME DE EVIDENCIA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

**Nombre de la Prueba:** Escala de calidad de atención percibida  
(SERPERF 22 ítems)

**Autor:** Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)

**Procedencia:** Estados Unidos

**Administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** Entre 15 a 20 minutos.

**Ámbito de aplicación:** Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil

**Significación:** La escala está compuesta por 5 dimensiones las cuales están distribuidas en 22 ítems y se utiliza la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención percibida de usuarios COVID 19

#### 2. EVIDENCIA DE VALIDEZ

##### 1.1. Validez de contenido

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de calidad de atención percibida se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en la docencia universitaria, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, = 3. Moderado nivel= 4. Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de a V de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$



Siendo:

$S$  = la sumatoria de si

$S_i$  = valor asignado

por el juez  $i$  =

número de jueces

$c$  = número de valores en la escala de valoración

Los resultados de la validación de contenido se detallan a continuación:

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD UV AIKEN	RELEVANCIA UV AIKEN	COHERENCIA UV AIKEN
<b>Elementos Tangibles</b>	1	1	1	1
	2	1	1	1
	3	1	1	1
	4	1	1	1
<b>Fiabilidad</b>	5	1	1	1
	6	1	1	1
	7	1	1	1
	8	1	1	1
	9	1	1	1
<b>Capacidad de Respuesta</b>	10	1	1	1
	11	1	1	1
	12	1	1	1
	13	1	1	1
<b>Seguridad</b>	14	1	1	1
	15	1	1	1
	16	1	1	1
	17	1	1	1
	18	1	1	1
<b>Empatía</b>	19	1	1	1
	20	1	1	1
	21	1	1	1
	22	1	1	1

**Tabla 1.** Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de Calidad de atención percibida

En la presenta podemos observar los ítems del cuestionario de calidad de atención percibida los mismos que presentan un coeficiente de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual significa que dichos ítems tienen 100% claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en la ficha de registro de datos

### 3. Evidencia de confiabilidad

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Omega Mc Donald, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 1

*Coeficiente de confiabilidad Omega de la Escala de Calidad de atención percibida en usuario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021*

<b>Dimensión</b>	<b>N° reactivos</b>	<b>N</b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
Elementos tangibles	4	60	.675
Fiabilidad	5	60	.636
Capacidad de respuesta	4	60	.675
Seguridad	5	60	.851
Empatía	4	60	.788
Calidad de atención global	22	60	.877

#### **Interpretación**

En la tabla 1. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la *Escala de Calidad de atención percibida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil*, mediante el coeficiente Omega Mc Donald con una muestra piloto de 60 sujetos, se obtuvo alta confiabilidad en la dimensión global ( $\omega=.877$ ), y la dimensión seguridad ( $\omega=.851$ ), empatía ( $\omega=.788$ ), capacidad de respuesta ( $\omega=.675$ ) y fiabilidad ( $\omega=.636$ ), lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad para ser empleado en el ámbito investigativo.

**SEGUNDO INSTRUMENTO**  
**INFORME DE EVIDENCIA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS**

**1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

**Nombre de la Prueba:** Escala de satisfacción de usuario (12 ítems)

**Autor:** Jose Manuel Bautista Soria

**Procedencia:** Guayaquil - Ecuador

**Administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** Entre 10 a 20 minutos.

**Ámbito de aplicación:** Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil

**Significación:** Está compuesta por 2 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la percepción del paciente Covid-19

**2. EVIDENCIA DE VALIDEZ**

**1.1. Validez de contenido**

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de satisfacción del usuario se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos contrayectoria en la docencia universitaria, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, = 3. Moderado nivel= 4. Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

$S$  = la sumatoria de  $s_i$

$s_i$  = valor asignado

por el juez  $i$  =

número de jueces

$c$  = número de valores en la escala de valoración

Los resultados de la validación de contenido se detallan a continuación:

**Tabla 1.** Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de Satisfacción del usuario

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>CLARIDAD UV AIKEN</b>	<b>RELEVANCIA UV AIKEN</b>	<b>COHERENCIA UV AIKEN</b>
<b>Entorno</b>	1	1	1	1
	2	1	1	1
	3	1	1	1
	4	1	1	1
	5	1	1	1
	6	1	1	1
<b>Humana</b>	7	1	1	1
	8	1	1	1
	9	1	1	1
	10	1	1	1
	11	1	1	1
	12	1	1	1

En la presenta podemos observar los ítems del cuestionario de Satisfacción del usuario los mismos que presentan un coeficiente de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual significa que dichos ítems tienen 100% claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en la ficha de registro de datos

### 3. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Omega Mc Donald, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 2

*Coeficiente de confiabilidad Omega de la Escala satisfacción del usuario en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021*

<b>Dimensión</b>	<b>N° reactivos</b>	<b>N</b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
Satisfacción global	12	60	.810
Humana	6	60	.900
Entorno	6	60	.743

En la tabla 1. Se observa que *la Escala satisfacción del usuario en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021 con una muestra piloto de 25 sujetos* obtuvo alto coeficiente Omega Mc Donald, ya sea en la dimensión global ( $\omega=.810$ ) y en las dimensiones humana ( $\omega=.900$ ), entorno ( $\omega=.743$ ); lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad y puede emplearse con garantía métrica en el estudio

## Anexo 5.

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Escala de Calidad de atención percibida**”. Que consta de 22 ítems (SERVPERF - 22). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Washington René Aleman Espinoza	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Segunda especialidad x )
	Doctor ( )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x )	Educativa ( x )
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, investigativo, docencia universitaria.	
<b>Institución donde labora:</b>	Municipio de Guayaquil; Clínica Alcívar	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años x )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio de patógenos virales emergentes en América del Sur, NMCRD Lima-Perú.</li><li>• Estudio de Seguimiento de Tendencias la resistencia antimicrobiana (SMART)</li><li>• Texto de Cirugía de la Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Capítulo: Infección en Cirugía</li><li>• Manual Práctico. Síndrome Febril Hemorrágico. Capítulo: Dengue 2003</li><li>• TEMAS PRÁCTICOS EN ANESTESIA Y MEDICINA PERIOPERATORIA. Capítulo X. El anestesiólogo y la profilaxis antibiótica en cirugía. 2004</li></ul>	

- 
- PROGRAMA NACIONAL DE PREVENCIÓN DE CONTROL DE VIH/SIDA/ITS. Guías de atención integral a PVVS. Ministerio de Salud Participante en revisión.  
NACIONAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE VIH/SIDA/ITS.

---

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de calidad de atención percibida (SERPERF 22 ítems)
<b>Autor:</b>	Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta por 5 dimensiones las cuales están distribuidas en 22 ítems y se utiliza

	la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención percibida de usuarios COVID 19
--	---

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Escala de calidad percibida</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	Los aspectos tangibles son los relacionados con las instalaciones, infraestructura, equipamiento y materiales de una institución.
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la probabilidad de que un sistema funcione de forma correcta ofreciendo un servicio seguro. Se incluyen elementos que permiten al usuario detectar las capacidades que brinda el personal de salud
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Se refiere a la selección y recomendación de las alternativas posibles, de la toma de decisión y capacidad ágil y resolutiva ante los problemas de salud de los pacientes.
	<b>Seguridad</b>	Es el sentimiento que tiene el paciente cuando acude a la atención médico y confía en que sus problemas de salud serán resueltos
	<b>Empatía</b>	es la capacidad de interactuar y relacionarse con las personas, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos.



## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de infraestructura, equipos, señalización influyen en la percepción de calidad de atención

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura de la unidad médica es adecuada para prestar sus servicios	4	4	4	4	4	
<b>Equipamiento</b>	La unidad médica dispone de equipamiento necesario para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Señalización</b>	La unidad médica cuenta con sus respectivas señalizaciones	4	4	4	4	4	
<b>Apariencia</b>	El personal médico muestra siempre una apariencia pulcra	4	4	4	4	4	

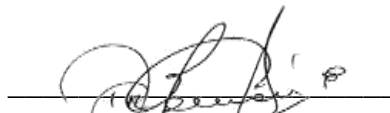


Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimensión técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Conocimiento</b>	Los profesionales han realizado un diagnóstico y tratamiento oportuno en su caso	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal demuestra interés en atender sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Profesionalismo</b>	Los profesionales tienen una verdadera vocación de servicio	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	El servicio se presta sin cometer errores en sus registros	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Confía en el servicio de salud porque cumple con lo que promete	4	4	4	4	4	

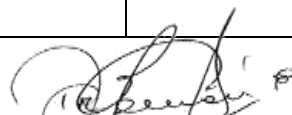


Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

**DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

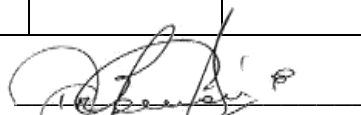
INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención rápida</b>	La atención prestada por el profesional es ágil	4	4	4	4	4	
<b>Predisposición</b>	El personal de la unidad médica en todo momento demuestra predisposición para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Respuestas</b>	Los profesionales están dispuestas a contestar todas sus interrogantes	4	4	4	4	4	
<b>Interés en ayudar</b>	El personal de salud esta presto ayudarle en todo momento	4	4	4	4	4	



## DIMENSIÓN SEGURIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Credibilidad</b>	Los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad para prestar el servicio	4	4	4	4	4	
<b>Limpieza</b>	La unidad médica mantiene los equipos limpios para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Conocimientos</b>	Se siente usted seguro con el tratamiento a seguir brindado por los profesionales de la unidad medica	4	4	4	4	4	
<b>Integralidad</b>	Su historia clínica es llevada cuidadosamente para evitar inconvenientes	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Los pacientes se sienten seguros realizando sus trámites en la unidad medica	4	4	4	4	4	

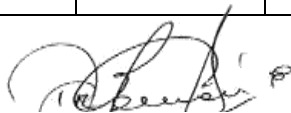


Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

## DIMENSIÓN EMPATIA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención personalizada</b>	Los profesionales brindan una atención individualizada	4	4	4	4	4	
<b>Compromiso</b>	El personal de la unidad médica está comprometido con su salud	4	4	4	4	4	
<b>Amabilidad</b>	El personal de la unidad brinda un trato amable y cordial a sus pacientes	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	El personal de la unidad comprende sus necesidades	4	4	4	4	4	



Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Satisfacción de pacientes Covid-19**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Washington Alemán E.	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Segunda especialidad ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>		

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.



### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Satisfacción
<b>Autor:</b>	Bautista Soria José Manuel
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 10 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden a una unidad médica municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 2 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la percepción del paciente Covid-19

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente Covid-19</b>	<b>Humana</b>	Se refiere a las diferentes normas y valores sociales que engloban la interacción de los individuos en general. Y las cuales están basadas por distintos aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones que tiene cada persona
	<b>Entorno</b>	Es el conjunto de características organizacionales que puede incluir la apariencia de las instalaciones, el confort y la atención del personal que brinda la atención y los cuales tienen impacto sobre la satisfacción de los usuarios o pacientes

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

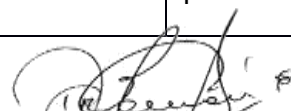
*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensión: Entorno

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la percepción que tiene el usuario de las instalaciones de la unidad para la satisfacción de sus necesidades.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Tiempo</b>	El tiempo que pasó desde que tomo su turno para la cita hasta la hora de su consulta.	4	4	4	4	4	
	El tiempo que le brindo el profesional médico en su consulta fue el indicado	4	4	4	4	4	
<b>Confort</b>	Las señalizaciones y los distintos carteles para orientarse en el unidad médica.	4	4	4	4	4	
	Los trámites que tuvo que realizar en la unidad médica fueron rápidos	4	4	4	4	4	
	La comodidad de la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	La limpieza de las instalaciones	4	4	4	4	4	



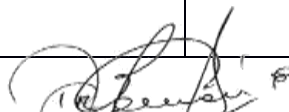
Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

**Firma del evaluador**

Dimensión: Humana

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la unidad médica en estudio.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Amabilidad</b>	El trato por parte del personal del Servicio de consulta externa.	4	4	4	4	4	
<b>Integridad</b>	El cuidado con su privacidad durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal mostro interés en sus necesidades durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Información</b>	Recibió una información clara sobre su problema de salud	4	4	4	4	4	
	Le informaron sobre las indicaciones de su tratamiento	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	El trato por parte de los diferentes miembros de la unidad médica.	4	4	4	4	4	



Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

**Firma del evaluador**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Escala de Calidad de atención percibida**”. Que consta de 22 ítems (SERVPERF - 22). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Gina Fajardo Camacho	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Segunda especialidad ( <input type="checkbox"/> )
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico	
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de Salud Pública	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Calidad de atención obstétrica y autocuidado materno en usuarias gestantes adolescentes del Centro de Salud Hualtaco en tiempos COVID-19, 2020	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de calidad de atención percibida (SERPERF 22 ítems)
<b>Autor:</b>	Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta por 5 dimensiones las cuales están distribuidas en 22 ítems y se utiliza la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención percibida de usuarios COVID 19

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Escala de calidad percibida</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	Los aspectos tangibles son los relacionados con las instalaciones, infraestructura, equipamiento y materiales de una institución.
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la probabilidad de que un sistema funcione de forma correcta ofreciendo un servicio seguro. Se incluyen elementos que permiten al usuario detectar las capacidades que brinda el personal de salud
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Se refiere a la selección y recomendación de las alternativas posibles, de la toma de decisión y capacidad ágil y resolutiva ante los problemas de salud de los pacientes.
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene el paciente cuando acude a la atención médico y confía en que sus problemas de salud serán resueltos
	<b>Empatía</b>	es la capacidad de interactuar y relacionarse con las personas, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



### DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de infraestructura, equipos, señalización influyen en la percepción de calidad de atención

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura de la unidad médica es adecuada para prestar sus servicios	4	4	4	4	4	
<b>Equipamiento</b>	La unidad médica dispone de equipamiento necesario para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Señalización</b>	La unidad médica cuenta con sus respectivas señalizaciones	4	4	4	4	4	
<b>Apariencia</b>	El personal médico muestra siempre una apariencia pulcra	4	4	4	4	4	



  


Firma del evaluador

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimensión técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Conocimiento</b>	Los profesionales han realizado un diagnóstico y tratamiento oportuno en su caso	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal demuestra interés en atender sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Profesionalismo</b>	Los profesionales tienen una verdadera vocación de servicio	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	El servicio se presta sin cometer errores en sus registros	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Confía en el servicio de salud porque cumple con lo que promete	4	4	4	4	4	

  
 **Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02-Folle: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**  
**Firma del evaluador**

**DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención rápida</b>	La atención prestada por el profesional es ágil	4	4	4	4	4	
<b>Predisposición</b>	El personal de la unidad médica en todo momento demuestra predisposición para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Respuestas</b>	Los profesionales están dispuestas a contestar todas sus interrogantes	4	4	4	4	4	
<b>Interés en ayudar</b>	El personal de salud esta presto ayudarle en todo momento	4	4	4	4	4	

  
**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

## DIMENSIÓN SEGURIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Credibilidad</b>	Los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad para prestar el servicio	4	4	4	4	4	
<b>Limpieza</b>	La unidad médica mantiene los equipos limpios para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Conocimientos</b>	Se siente usted seguro con el tratamiento a seguir brindado por los profesionales de la unidad medica	4	4	4	4	4	
<b>Integralidad</b>	Su historia clínica es llevada cuidadosamente para evitar inconvenientes	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Los pacientes se sienten seguros realizando sus trámites en la unidad medica	4	4	4	4	4	

  
**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

**Firma del evaluador**

## DIMENSIÓN EMPATIA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención personalizada</b>	Los profesionales brindan una atención individualizada	4	4	4	4	4	
<b>Compromiso</b>	El personal de la unidad médica está comprometido con su salud	4	4	4	4	4	
<b>Amabilidad</b>	El personal de la unidad brinda un trato amable y cordial a sus pacientes	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	El personal de la unidad comprende sus necesidades	4	4	4	4	4	

  
**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Satisfacción de pacientes Covid-19**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Gina Fajardo Camacho.	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Segunda especialidad ( <input type="checkbox"/> )
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito Clínico	
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de Salud Pública	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Calidad de atención obstétrica y autocuidado materno en usuarias gestantes adolescentes del Centro de Salud Hualtaco en tiempos COVID-19, 2020	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Satisfacción
<b>Autor:</b>	Bautista Soria José Manuel
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 10 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden a una unidad médica municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 2 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la percepción del paciente Covid-19

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente Covid-19</b>	<b>Humana</b>	Se refiere a las diferentes normas y valores sociales que engloban la interacción de los individuos en general. Y las cuales están basadas por distintos aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones que tiene cada persona
	<b>Entorno</b>	Es el conjunto de características organizacionales que puede incluir la apariencia de las instalaciones, el confort y la atención del personal que brinda la atención y los cuales tienen impacto sobre la satisfacción de los usuarios o pacientes

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensión: Entorno

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la percepción que tiene el usuario de las instalaciones de la unidad para la satisfacción de sus necesidades.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Tiempo</b>	El tiempo que pasó desde que tomo su turno para la cita hasta la hora de su consulta.	4	4	4	4	4	
	El tiempo que le brindo el profesional médico en su consulta fue el indicado	4	4	4	4	4	
<b>Confort</b>	Las señalizaciones y los distintos carteles para orientarse en el unidad médica.	4	4	4	4	4	
	Los trámites que tuvo que realizar en la unidad médica fueron rápidos	4	4	4	4	4	
	La comodidad de la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	La limpieza de las instalaciones	4	4	4	4	4	

  
**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Fóllo: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

Firma del evaluador

Dimensión: Humana

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la unidad médica en estudio.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Amabilidad</b>	El trato por parte del personal del Servicio de consulta externa.	4	4	4	4	4	
<b>Integridad</b>	El cuidado con su privacidad durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal mostro interés en sus necesidades durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Información</b>	Recibió una información clara sobre su problema de salud	4	4	4	4	4	
	Le informaron sobre las indicaciones de su tratamiento	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	El trato por parte de los diferentes miembros de la unidad médica.	4	4	4	4	4	

  
**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

**Firma del evaluador**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Escala de Calidad de atención percibida**”. Que consta de 22 ítems (SERVPERF - 22). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Jackeline Salazar Cruz
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Segunda especialidad ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Social ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de Salud Pública
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de calidad de atención percibida (SERPERF 22 ítems)
<b>Autor:</b>	Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta por 5 dimensiones las cuales están distribuidas en 22 ítems y se utiliza la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención percibida de usuarios COVID 19

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Escala de calidad percibida</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	Los aspectos tangibles son los relacionados con las instalaciones, infraestructura, equipamiento y materiales de una institución.
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la probabilidad de que un sistema funcione de forma correcta ofreciendo un servicio seguro. Se incluyen elementos que permiten al usuario detectar las capacidades que brinda el personal de salud
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Se refiere a la selección y recomendación de las alternativas posibles, de la toma de decisión y capacidad ágil y resolutiva ante los problemas de salud de los pacientes.
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene el paciente cuando acude a la atención médico y confía en que sus problemas de salud serán resueltos
	<b>Empatía</b>	es la capacidad de interactuar y relacionarse con las personas, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de infraestructura, equipos, señalización influyen en la percepción de calidad de atención

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura de la unidad médica es adecuada para prestar sus servicios	4	4	4	4	4	
<b>Equipamiento</b>	La unidad médica dispone de equipamiento necesario para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Señalización</b>	La unidad médica cuenta con sus respectivas señalizaciones	4	4	4	4	4	
<b>Apariencia</b>	El personal médico muestra siempre una apariencia pulcra	4	4	4	4	4	


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013794**

Firma del evaluador

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimensión técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Conocimiento</b>	Los profesionales han realizado un diagnóstico y tratamiento oportuno en su caso	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal demuestra interés en atender sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Profesionalismo</b>	Los profesionales tienen una verdadera vocación de servicio	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	El servicio se presta sin cometer errores en sus registros	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Confía en el servicio de salud porque cumple con lo que promete	4	4	4	4	4	


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
 Reg. San. 0926013794

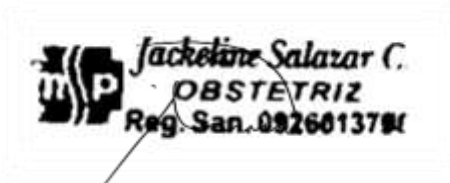
Firma del evaluador



**DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención rápida</b>	La atención prestada por el profesional es ágil	4	4	4	4	4	
<b>Predisposición</b>	El personal de la unidad médica en todo momento demuestra predisposición para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Respuestas</b>	Los profesionales están dispuestas a contestar todas sus interrogantes	4	4	4	4	4	
<b>Interés en ayudar</b>	El personal de salud esta presto ayudarle en todo momento	4	4	4	4	4	



## DIMENSIÓN SEGURIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Credibilidad</b>	Los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad para prestar el servicio	4	4	4	4	4	
<b>Limpieza</b>	La unidad médica mantiene los equipos limpios para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Conocimientos</b>	Se siente usted seguro con el tratamiento a seguir brindado por los profesionales de la unidad medica	4	4	4	4	4	
<b>Integralidad</b>	Su historia clínica es llevada cuidadosamente para evitar inconvenientes	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Los pacientes se sienten seguros realizando sus trámites en la unidad medica	4	4	4	4	4	


Jacqueline Salazar C.  
 OBSTETRIZ  
 Reg. San. 0926013784

Firma del evaluador

## DIMENSIÓN EMPATIA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención personalizada</b>	Los profesionales brindan una atención individualizada	4	4	4	4	4	
<b>Compromiso</b>	El personal de la unidad médica está comprometido con su salud	4	4	4	4	4	
<b>Amabilidad</b>	El personal de la unidad brinda un trato amable y cordial a sus pacientes	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	El personal de la unidad comprende sus necesidades	4	4	4	4	4	


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013791**



### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Satisfacción
<b>Autor:</b>	Bautista Soria José Manuel
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 10 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden a una unidad médica municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 2 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la percepción del paciente Covid-19

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente Covid-19</b>	<b>Humana</b>	Se refiere a las diferentes normas y valores sociales que engloban la interacción de los individuos en general. Y las cuales están basadas por distintos aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones que tiene cada persona
	<b>Entorno</b>	Es el conjunto de características organizacionales que puede incluir la apariencia de las instalaciones, el confort y la atención del personal que brinda la atención y los cuales tienen impacto sobre la satisfacción de los usuarios o pacientes

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensión: Entorno

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la percepción que tiene el usuario de las instalaciones de la unidad para la satisfacción de sus necesidades.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Tiempo</b>	El tiempo que pasó desde que tomo su turno para la cita hasta la hora de su consulta.	4	4	4	4	4	
	El tiempo que le brindo el profesional médico en su consulta fue el indicado	4	4	4	4	4	
<b>Confort</b>	Las señalizaciones y los distintos carteles para orientarse en el unidad médica.	4	4	4	4	4	
	Los trámites que tuvo que realizar en la unidad médica fueron rápidos	4	4	4	4	4	
	La comodidad de la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	La limpieza de las instalaciones	4	4	4	4	4	

Jackeline Salazar C.  
OBSTETRIZ  
Reg. San. 0926013781

Firma del evaluador

Dimensión: Humana

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la unidad médica en estudio.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Amabilidad</b>	El trato por parte del personal del Servicio de consulta externa.	4	4	4	4	4	
<b>Integridad</b>	El cuidado con su privacidad durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal mostro interés en sus necesidades durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Información</b>	Recibió una información clara sobre su problema de salud	4	4	4	4	4	
	Le informaron sobre las indicaciones de su tratamiento	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	El trato por parte de los diferentes miembros de la unidad médica.	4	4	4	4	4	

Jacketine Salazar C.  
 OBSTETRIZ  
 Reg. San. 0926013784

Firma del evaluador



## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Escala de Calidad de atención percibida**”. Que consta de 22 ítems (SERVPERF - 22). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Nolvis Argota Matos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Segunda especialidad ( <input type="checkbox"/> )
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia y Asistencia	
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de Salud Pública (Centro de salud urbano Daule) Universidad Católica Santiago De Guayaquil	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Tutor de tesis de posgrado en la especialidad de medicina general integral. Investigador auxiliar en estados de bajo peso al nacer	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de calidad de atención percibida (SERPERF 22 ítems)
<b>Autor:</b>	Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta por 5 dimensiones las cuales están distribuidas en 22 ítems y se utiliza la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención percibida de usuarios COVID 19

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala de calidad percibida	<b>Aspectos tangibles</b>	Los aspectos tangibles son los relacionados con las instalaciones, infraestructura, equipamiento y materiales de una institución.
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la probabilidad de que un sistema funcione de forma correcta ofreciendo un servicio seguro. Se incluyen elementos que permiten al usuario detectar las capacidades que brinda el personal de salud
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Se refiere a la selección y recomendación de las alternativas posibles, de la toma de decisión y capacidad ágil y resolutiva ante los problemas de salud de los pacientes.
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene el paciente cuando acude a la atención médico y confía en que sus problemas de salud serán resueltos
	<b>Empatía</b>	es la capacidad de interactuar y relacionarse con las personas, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de infraestructura, equipos, señalización influyen en la percepción de calidad de atención

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura de la unidad médica es adecuada para prestar sus servicios	4	4	4	4	4	
<b>Equipamiento</b>	La unidad médica dispone de equipamiento necesario para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Señalización</b>	La unidad médica cuenta con sus respectivas señalizaciones	4	4	4	4	4	
<b>Apariencia</b>	El personal médico muestra siempre una apariencia pulcra	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**

Firma del evaluador

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimensión técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Conocimiento</b>	Los profesionales han realizado un diagnóstico y tratamiento oportuno en su caso	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal demuestra interés en atender sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Profesionalismo</b>	Los profesionales tienen una verdadera vocación de servicio	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	El servicio se presta sin cometer errores en sus registros	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Confía en el servicio de salud porque cumple con lo que promete	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**

Firma del evaluador

**DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención rápida</b>	La atención prestada por el profesional es ágil	4	4	4	4	4	
<b>Predisposición</b>	El personal de la unidad médica en todo momento demuestra predisposición para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Respuestas</b>	Los profesionales están dispuestas a contestar todas sus interrogantes	4	4	4	4	4	
<b>Interés en ayudar</b>	El personal de salud esta presto ayudarle en todo momento	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**

## DIMENSIÓN SEGURIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Credibilidad</b>	Los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad para prestar el servicio	4	4	4	4	4	
<b>Limpieza</b>	La unidad médica mantiene los equipos limpios para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Conocimientos</b>	Se siente usted seguro con el tratamiento a seguir brindado por los profesionales de la unidad medica	4	4	4	4	4	
<b>Integralidad</b>	Su historia clínica es llevada cuidadosamente para evitar inconvenientes	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Los pacientes se sienten seguros realizando sus trámites en la unidad medica	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**

Firma del evaluador



## DIMENSIÓN EMPATIA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención personalizada</b>	Los profesionales brindan una atención individualizada	4	4	4	4	4	
<b>Compromiso</b>	El personal de la unidad médica está comprometido con su salud	4	4	4	4	4	
<b>Amabilidad</b>	El personal de la unidad brinda un trato amable y cordial a sus pacientes	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	El personal de la unidad comprende sus necesidades	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**



### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Satisfacción
<b>Autor:</b>	Bautista Soria José Manuel
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 10 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden a una unidad médica municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 2 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la percepción del paciente Covid-19

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente Covid-19</b>	<b>Humana</b>	Se refiere a las diferentes normas y valores sociales que engloban la interacción de los individuos en general. Y las cuales están basadas por distintos aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones que tiene cada persona
	<b>Entorno</b>	Es el conjunto de características organizacionales que puede incluir la apariencia de las instalaciones, el confort y la atención del personal que brinda la atención y los cuales tienen impacto sobre la satisfacción de los usuarios o pacientes

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensión: Entorno

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la percepción que tiene el usuario de las instalaciones de la unidad para la satisfacción de sus necesidades.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Tiempo</b>	El tiempo que pasó desde que tomo su turno para la cita hasta la hora de su consulta.	4	4	4	4	4	
	El tiempo que le brindo el profesional médico en su consulta fue el indicado	4	4	4	4	4	
<b>Confort</b>	Las señalizaciones y los distintos carteles para orientarse en el unidad médica.	4	4	4	4	4	
	Los trámites que tuvo que realizar en la unidad médica fueron rápidos	4	4	4	4	4	
	La comodidad de la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	La limpieza de las instalaciones	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**

Firma del evaluador

Dimensión: Humana

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la unidad médica en estudio.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Amabilidad</b>	El trato por parte del personal del Servicio de consulta externa.	4	4	4	4	4	
<b>Integridad</b>	El cuidado con su privacidad durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal mostro interés en sus necesidades durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Información</b>	Recibió una información clara sobre su problema de salud	4	4	4	4	4	
	Le informaron sobre las indicaciones de su tratamiento	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	El trato por parte de los diferentes miembros de la unidad médica.	4	4	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**NOLVIS  
ARGOTA**

Firma del evaluador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Escala de Calidad de atención percibida**”. Que consta de 22 ítems (SERVPERF - 22). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	EFRÉN GABRIEL CASTILLO HIDALGO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Segunda especialidad ( ) Doctor ( x )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x ) Educativa ( ) Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, forense, investigación psicométrica y docencia universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo. Universidad Católica de Trujillo. Instituto de Medicina Legal y ciencias forenses
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Propiedades psicométricas de la escala de violencia encubiertas en estudiantes universitarios de Chiclayo. Propiedades psicométricas del inventario de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja de Chiclayo Propiedades psicométricas del inventario de respuestas de afrontamiento de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja en Chiclayo. Propiedades psicométricas del FACES en estudiantes preuniversitario de Trujillo.

---

Propiedades psicométricas de la escala de asertividad ADCA en estudiantes preuniversitarios de Trujillo

---

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de calidad de atención percibida (SERPERF 22 ítems)
<b>Autor:</b>	Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden al área de consulta externa de una unidad municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta por 5 dimensiones las cuales están distribuidas en 22 ítems y se utiliza la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención percibida de usuarios COVID 19



#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Escala de calidad percibida</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	Los aspectos tangibles son los relacionados con las instalaciones, infraestructura, equipamiento y materiales de una institución.
	<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la probabilidad de que un sistema funcione de forma correcta ofreciendo un servicio seguro. Se incluyen elementos que permiten al usuario detectar las capacidades que brinda el personal de salud
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Se refiere a la selección y recomendación de las alternativas posibles, de la toma de decisión y capacidad ágil y resolutiva ante los problemas de salud de los pacientes.
	Seguridad	Es el sentimiento que tiene el paciente cuando acude a la atención médico y confía en que sus problemas de salud serán resueltos
	<b>Empatía</b>	es la capacidad de interactuar y relacionarse con las personas, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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


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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de infraestructura, equipos, señalización influyen en la percepción de calidad de atención


INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura de la unidad médica es adecuada para prestar sus servicios	4	4	4	4	4	
<b>Equipamiento</b>	La unidad médica dispone de equipamiento necesario para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Señalización</b>	La unidad médica cuenta con sus respectivas señalizaciones	4	4	4	4	4	
<b>Apariencia</b>	El personal médico muestra siempre una apariencia pulcra	4	4	4	4	4	

  
 -----  
**Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo**  
**Psicólogo**  
**C.Ps.P. 9264**

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimensión técnica que influyen en la calidad de atención ejercida


INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Conocimiento</b>	Los profesionales han realizado un diagnóstico y tratamiento oportuno en su caso	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal demuestra interés en atender sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Profesionalismo</b>	Los profesionales tienen una verdadera vocación de servicio	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	El servicio se presta sin cometer errores en sus registros	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Confía en el servicio de salud porque cumple con lo que promete	4	4	4	4	4	

  
 -----  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida


INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención rápida</b>	La atención prestada por el profesional es ágil	4	4	4	4	4	
<b>Predisposición</b>	El personal de la unidad médica en todo momento demuestra predisposición para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Respuestas</b>	Los profesionales están dispuestas a contestar todas sus interrogantes	4	4	4	4	4	
<b>Interés en ayudar</b>	El personal de salud esta presto ayudarle en todo momento	4	4	4	4	4	

  
 -----  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

## DIMENSIÓN SEGURIDAD

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida


INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Credibilidad</b>	Los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad para prestar el servicio	4	4	4	4	4	
<b>Limpieza</b>	La unidad médica mantiene los equipos limpios para atenderle	4	4	4	4	4	
<b>Conocimientos</b>	Se siente usted seguro con el tratamiento a seguir brindado por los profesionales de la unidad medica	4	4	4	4	4	
<b>Integralidad</b>	Su historia clínica es llevada cuidadosamente para evitar inconvenientes	4	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	Los pacientes se sienten seguros realizando sus trámites en la unidad medica	4	4	4	4	4	

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

## DIMENSIÓN EMPATIA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Atención personalizada</b>	Los profesionales brindan una atención individualizada	4	4	4	4	4	
<b>Compromiso</b>	El personal de la unidad médica está comprometido con su salud	4	4	4	4	4	
<b>Amabilidad</b>	El personal de la unidad brinda un trato amable y cordial a sus pacientes	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	El personal de la unidad comprende sus necesidades	4	4	4	4	4	

  
 -----  
**Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo**  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Satisfacción de pacientes Covid-19**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	EFRÉN GABRIEL CASTILLO HIDALGO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Segunda especialidad ( ) Doctor ( x )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x ) Educativa ( ) Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, forense, investigación psicométrica y docencia universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo. Universidad Católica de Trujillo. Instituto de Medicina Legal y ciencias forenses
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Propiedades psicométricas de la escala de violencia encubiertas en estudiantes universitarios de Chiclayo. Propiedades psicométricas del inventario de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja de Chiclayo Propiedades psicométricas del inventario de respuestas de afrontamiento de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja en Chiclayo. Propiedades psicométricas del FACES en estudiantes preuniversitario de Trujillo.



## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Satisfacción
<b>Autor:</b>	Bautista Soria José Manuel
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 10 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Pacientes Covid-19 que acuden a una unidad médica municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 2 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber la calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la percepción del paciente Covid-19

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del paciente Covid-19</b>	<b>Humana</b>	Se refiere a las diferentes normas y valores sociales que engloban la interacción de los individuos en general. Y las cuales están basadas por distintos aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones que tiene cada persona
	<b>Entorno</b>	Es el conjunto de características organizacionales que puede incluir la apariencia de las instalaciones, el confort y la atención del personal que brinda la atención y los cuales tienen impacto sobre la satisfacción de los usuarios o pacientes

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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


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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensión: Entorno

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la percepción que tiene el usuario de las instalaciones de la unidad para la satisfacción de sus necesidades.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Tiempo</b>	El tiempo que pasó desde que tomo su turno para la cita hasta la hora de su consulta.	4	4	4	4	4	
	El tiempo que le brindo el profesional médico en su consulta fue el indicado	4	4	4	4	4	
<b>Confort</b>	Las señalizaciones y los distintos carteles para orientarse en el unidad médica.	4	4	4	4	4	
	Los trámites que tuvo que realizar en la unidad médica fueron rápidos	4	4	4	4	4	
	La comodidad de la sala de espera.	4	4	4	4	4	
	La limpieza de las instalaciones	4	4	4	4	4	




Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

Dimensión: Humana

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la unidad médica en estudio.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Amabilidad</b>	El trato por parte del personal del Servicio de consulta externa.	4	4	4	4	4	
<b>Integridad</b>	El cuidado con su privacidad durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Interés</b>	El personal mostro interés en sus necesidades durante la consulta	4	4	4	4	4	
<b>Información</b>	Recibió una información clara sobre su problema de salud	4	4	4	4	4	
	Le informaron sobre las indicaciones de su tratamiento	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	El trato por parte de los diferentes miembros de la unidad médica.	4	4	4	4	4	



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **JOSE MANUEL BAUTISTA SORIA**, identificado con el CI N° **0916901812**, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura, declaro que la tesis "Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021" presentada para la obtención del grado académico de Mgs. en Gestión en los Servicios de Salud.

Por Tanto, declaro lo siguiente:

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



Piura, 03 de junio del 2021.

---

Firma  
Jose Bautista Soria  
CI: 0916901812

**SOLICITO: FACILIDADES PARA  
APLICAR INSTRUMENTO CON  
FINES DE INVESTIGACIÓN.**

**Dr. Washington Alemán Espinoza**

**Director de la Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas**

Yo, **JOSE MANUEL BAUTISTA SORIA**, identificado con número de cedula 0916901812, estudiante de Posgrado en la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- Filial Piura, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que la suscrita, maestrante en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo – Piura, y dado que me encuentro desarrollando la investigación: **Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021** para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud en dicha casa superior de estudios. Por tal motivo pido a usted su valioso apoyo consistente en brindar autorización a la suscrita para realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos mediante encuestas para fines de validación y desarrollo de la investigación, las mismas que son guardando los principios éticos de la investigación.

De antemano agradezco su valiosa contribución.

Por lo expuesto:

Pido acceder a mi petición

Guayaquil, 28 de junio de 2021



---

José Bautista Soria  
0916901812



**RESPUESTA: FACILIDADES PARA LA APLICACION DE INSTRUMENTOS  
CON FINES DE INVESTIGACION**

Guayaquil, 30 de junio de 2021.

**Dr. José Bautista Soria**

**Estudiante de Posgrado en la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud  
de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura.**

Yo, Dr. Washington Alemán identificado con numero de cedula 0908532468 en mi calidad de Director de la Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas, ante lo expuesto a su solicitud se autoriza el pedido para la aplicación de instrumentos para el desarrollo de la investigación: Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de covid-19 para fines de validación y desarrollo de la investigación, las mismas que deberán ser guardando los principios éticos y de confidencialidad.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

**Att.**



**Dr. Washington Alemán**  
**Director de la Unidad de Prevención**  
**de Enfermedades Infecciosas**  
**C.I.: 0908532468**  
**Reg San 7988**  
**MSP. Libro VI Folio 450 N 2817**