



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de Atención y Satisfacción en los Usuarios Externos
de una Clínica de Guayaquil, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Lúa Proaño, Bryan Steven (ORCID: 0000-0002-5367-512X)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar.

Agradecimiento

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables, operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de la prueba de normalidad de las variables	28
Tabla 2 Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción.....	29
Tabla 3 Correlación entre la dimensión técnica y las dimensiones de la satisfacción	30
Tabla 4 Correlación entre la dimensión humana y las dimensiones de la satisfacción	31
Tabla 5 Correlación entre la dimensión entorno y las dimensiones de la satisfacción	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Símbolo del diseño de investigación	20
Figura 2 Análisis descriptivo de la calidad de atención.....	33
Figura 3 Análisis descriptivo de las dimensiones de la calidad de atención	33
Figura 4 Análisis descriptivo de la satisfacción.....	34
Figura 5 Análisis descriptivo de las dimensiones de satisfacción	34

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional; y se aplicó un muestreo no probabilístico de 119 trabajadores (35 mujeres y 84 varones) cuyas edades oscilan entre 20 a 50 años de edad. Para la medición de la variable calidad de atención el Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo y para la variable satisfacción se administró el Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, los cuales cuentan con evidencia de validez de contenido con coeficientes V de Aiken que va desde .93 a 1, para la calidad de atención y desde .87 a 1, para la satisfacción respectivamente; asimismo el coeficiente Omega Mc Donalds para la calidad de atención fue ($\omega=.969$) y para satisfacción fue ($\omega=.984$). Los resultados determinaron relación estadísticamente significativa con un tamaño de efecto grande entre los constructos analizados ($Rho=,832$; $p<.01$). Asimismo, se halló en la calidad de atención una predominancia alta en el 90.8% de los encuestados, de la misma manera prevaleció un nivel alto de satisfacción del 87.4% en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Palabras clave: calidad, atención, satisfacción, usuarios

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between quality of care and satisfaction in external users of a clinic in Guayaquil, 2021. The research was developed under a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional and correlational design; and a non-probabilistic sample of 119 workers (35 women and 84 men) whose ages ranged from 20 to 50 years old was applied. For the measurement of the variable quality of care, the Questionnaire on the Quality of Attention to the External User and for the variable satisfaction, the Questionnaire on the Satisfaction of the External User was administered, both of which have evidence of content validity with V coefficients of Aiken that it ranges from .93 to 1, for quality of care and from .87 to 1, for satisfaction respectively; likewise, the Omega McDonalds coefficient for quality of care was ($\omega = .969$) and for satisfaction it was ($\omega = .984$). The results determined a statistically significant relationship with a large effect size between the analyzed constructs ($Rho = .832$; $p < .01$). Likewise, a high prevalence in the quality of care was found in 90.8% of the respondents, in the same way a high level of satisfaction of 87.4% prevailed in the external users of a clinic in Guayaquil, 2021.

Keywords: quality, attention, satisfaction, users

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo, de alguna manera **el servicio a la salud enfrenta a varios desafíos, en la que se destaca la cobertura universal eficaz** de la forma más plausible posible, por lo que la atención médica tendría que sostener en acciones dirigidas a la garantía de acceso y la equidad, considerando los recursos disponibles y obtener la satisfacción de los pacientes respecto a las atenciones que tienden a recibir (Velásquez et al., 2020).

Al respecto, el discurso sobre la calidad incluye diferentes significados, cuya diferenciación se basa en el propósito de quién está esperando y quién ofrece un producto o servicios (Aguilar et al., 2018). De acuerdo con, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la atención con gran nivel de calidad implica poder identificar de necesidades en la comunidad, ya que el concepto de calidad es variable, por el contrario es evolutivo, cambia constantemente y es medido bajo diverso estándares a nivel internacional; no obstante, la calidad debe ser evaluada en contextos reales y enfocada a las necesidades de cada país, y no netamente una adecuación estándar de contextos de origen internacional, por lo que se debe trabajar la calidad y la seguridad del paciente de manera simultánea y así forjar resultados satisfactorios (Boada et al., 2019).

No obstante, las realidades de los sectores sanitarios muestran que aún persisten inconsistencias por ejemplo: insuficiente entrega y recepción de turnos, interrupciones de la atención, poca observación por los problemas de salud del paciente, incremento de las cantidades de efectos secundarios atribuidos al personal enfermero, problemas comunicativos entre el mismo personal de salud, falta de información y nivel de orientaciones con los usuarios sobre los procedimientos que se desarrollan, carencia atencional cuando se les solicita además de, el momento en que los pacientes no llegan a reconocer el servicio donde está internado y le hecho de recordar al profesional que lo atendió, dado que no se suelen presentar de manera formal (Delgado et al., 2016). En esa medida, la calidad podrá alcanzarse en contextos donde se apliquen a los pacientes el llamado procesos basados en evidencias científicas, que se refiere a que deberá hacerse siempre lo correcto y de forma bien hecha (Molina et al., 2016).

En una medida generalizada, se acuerda que los propósitos de los sistemas de salud son brindar la máxima calidad a menor costos, con las formas más equitativas y mayores cantidades en pacientes (Duran et al., 2016). En esa línea, los responsables de la salud deberán fomentar y mantener contextos que tiendan a beneficiar la seguridad de los pacientes y de las atenciones basadas en las evidencias, al tiempo que obtengan altos grados de satisfacción en sus contextos laborales (Dickerson & Latina, 2018). En Ecuador, la Constitución estableció que el servicio de salud debe tener calidad, calidez y eficiencia, por lo que es necesario establecer sistemas que ayuden a evaluar los niveles de satisfacción en los usuarios como en los profesionales sanitarios, promoviendo en la calidad compromisos desde las gestiones directivas y donde todos los miembros de personal a la misma vez se sientan identificados con los objetivos de la institución (Marín, 2018).

El vacío teórico, el mismo está supeditado a que las nuevas necesidades de salud sumado a las nuevas tecnologías y programas asistenciales necesitan de una alta capacidad de los profesionales sanitarios que deben de mejorar sus destrezas comunicativa, de asistencia, de educación y de procesos de gestión a fin de brindar el cuidado con calidad considerando un entorno de cuidado que ha variado al tradicional (Puchia & Jara, 2015), por lo que los aquellos que dirigen los entornos de asistencia de la salud deberían promover y sostener ambientes que demuestren seguridad en los usuarios, y cuya adecuada atención quede registrada en la práctica diaria de asistencia, conllevado a lograr altos impactos de satisfacción en los entornos de trabajo de salud (Dickerson & Latina, 2018). De ahí que es necesario aún seguir indagando sobre las necesidades que satisfagan y den calidad de atención al usuario.

De acuerdo con la realidad de una clínica de Guayaquil, la gestión privada, que atiende usuarios de condición socioeconómica media y media alta; y brinda atención médica especializada en medicina general, traumatología, ginecología, medicina interna entre otras, ofrece áreas cómodas para la atención y horarios flexibles para los pacientes, aun así este centro a pesar de tener una amplia carpeta de servicios presenta muchas irregularidades que aquejan a los usuarios, tales como las largas horas de espera que deben padecer los pacientes antes de ser

atendidos, las sobre agendas que sólo generan más congestión de usuarios y casi todo esto debido a mala comunicación por parte del personal administrativo con el médico, o debido a mala coordinación del personal de gerencia al momento de agendar las citas, todo este conjunto de irregularidades son las que generan la problemática que aqueja a la institución a estudiar; sumado a eso la institución en lugar de corregir estos errores internos, opta por innovar en nuevas áreas como estudios clínicos, o convenios de salud que lo único que logran es aumentar en flujo de pacientes se están innovando diversas diferentes áreas o ramas, ya que además de ofrecer atención medica de forma privada, también ofrece servicio completo de medicina ocupacional, mediante convenios con diferentes empresas, sumado a eso ha realizado convenios con el Instituto de Seguridad Social para ofrecer atención a pacientes afiliado, no obstante, el problema radica en que se ofrecen diversos servicios pero con un limitado personal lo que conlleva a que existan largos periodos de espera entre atenciones, retrasos en el área de recepción, congestión de pacientes y por ende desconformidad por parte de los mismos hacia la atención brindada.

En base a lo que se ha descrito se plantea la formulación del problema se establecerá la siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021?, cabe añadir que según los criterios que tienden a justificar la investigación implican aspectos como el valor teórico, por el cual el estudio se constituye de una serie de aportes en modelos teóricos como de información relevante y actual que trata de llenar el conocimiento mediante la explicación de la realidad de estudio, dado una explicación del mismo e infiriendo a conclusiones relevantes que podrían generalizarse en muestras de estudio similares. Por otro lado, según la justificación práctica, se trata de esclarecer una problemática que perciben los usuarios en los establecimientos de salud y cuyos resultados puedan tomarse en cuenta por la disposición de entes importantes en el sector de salud para su mejor gestión de cara a la atención y satisfacción de los usuarios que asisten a tratarse. En cuanto a la utilidad metodológica, el estudio contribuye con la determinación objetiva al relacionar las variables de calidad de atención y la satisfacción a través del análisis estadístico, los cuales previamente serán validados y se determinarán su

confiabilidad, de tal manera que los resultados tengan una sostenibilidad objetiva según el método científico en que se sustentan las investigaciones. Finalmente, la justificación social, pretende beneficiar a la comunidad en general que se llega a atender a los establecimientos de salud, en la medida que los resultados puedan percibirse por las respectivas autoridades por la que puedan asumir acciones en beneficio de la calidad de atención y de su satisfacción al asistir y tratarse de sus dolencias.

Por tanto, se ha formulado el siguiente objetivo general: determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. Los objetivos específicos son los siguientes: Establecer la relación entre la dimensión técnica y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021; Establecer la relación entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021; Establecer la relación entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021; Identificar los niveles de la calidad de atención en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021; Describir los niveles de satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. Finalmente, la hipótesis general asumida en la investigación: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son las siguientes: H_{A1} Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. H_{A2} Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. H_{A3} Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con las investigaciones previas a continuación se describen las mismas sobre los diversos contextos internacionales, nacionales y regionales.

A nivel internacional, el estudio de Walde (2019), en el Perú se basó en reconocer como la calidad atencional se asocia al grado de satisfacción en los pacientes de un hospital; en una investigación correlacional, con un muestreo en 110 pacientes a los que se les encuestó. Los resultados confirmaron que efectivamente se da asociación sobre los constructos generales de estudio ($p < 0.01$), asimismo se halló que los usuarios consideraron que los servicios son buenos (55%), y el nivel de satisfacción también implicó ser aceptable (69%). Se concluyó que cuando existe una adecuada calidad brindada al usuario, estos se sentirán a gusto con el profesional atendido, generando fianza y consideración con el personal que lo atendió

Sánchez (2019) en Perú, en su tesis de investigación pretendió reconocer como la calidad atencional impacta sobre la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud, considerando una investigación correlacional bajo la muestra de 142 usuarios a los cuales se les administraron cuestionarios. Los resultados demostraron que 52,8% de encuestados refirió percibir una calidad adecuada y 47,2% fue intermedia, 93% de los usuarios se encuentran satisfechos y solo un 7% son neutros. En esa medida se afirmó relación sobre las variables generales ($r = 0,594$; $p < 0,01$).

Ramos et al. (2018) en Cuba, su tesis fue bajo el objeto de analizar aspectos de la calidad atencional en relación al nivel de satisfacción que percibieron los usuarios, basado en un estudio descriptivo con un muestreo de 30 pacientes diabéticos tipo 2 de Cuba. A los cuales se les encuestó, Los resultados mostraron que aquellos usuarios que siguen indicaciones tuvieron mayor nivel de calidad atencional por parte del servicio médico en discrepancia con quienes no siguieron indicaciones, por lo que los primeros tuvieron mayor satisfacción el aquellos denominadas incumplidores de indicaciones al tratamiento recibido. En esa medida concluyó que es necesario indagar más fehaciente sobre los aspectos de seguir el

tratamiento brindado por el personal de salud de tal manera que se mida y optimice la atención médica.

Silva et al. (2017) en Brasil, pretendió evaluar los niveles de atención de la calidad en usuarios de un centro hospitalario, en base a la satisfacción, con diseño no experimental de tipo descriptivo, bajo un muestreo de 1.000 usuarias, a quienes se les encuestó. Los resultados estadísticos identificaron diversos niveles de satisfacción según cada componente del mismo como lo fue en, respeto (88%), amabilidad (86%), labores médicas (85%) y fianza en el personal de salud (84%). Por otro lado, entre los indicadores con insatisfacción se identificó a aspectos tales como: temperatura de los ambientes de enfermería (62%), acceso para reclamar (48%), uniforme del personal (49%) y ambiente privado de atención (43%). Concluyendo que es necesario generar cambios en las políticas de asistencia sanitaria, para consolidar redes de apoyo en la atención e intervención con el propósito de concretar un adecuado trato en la atención.

Javier (2019) en Perú, su tesis de maestría se sostuvo en el propósito de identificar el nivel de asociación que tiene la calidad atencional sobre la satisfacción en usuarios de un centro de salud de la policía nacional del Perú. Siendo un estudio de tipo aplicada y nivel correlacional, considerando un muestreo en 149 pacientes a los cuales se les aplicaron cuestionarios. Los resultados mostraron que un 39,2% percibió un grado intermedio de calidad y de satisfacción, asimismo un 61,5% expresaron un grado intermedio en atención, respecto a su componente técnico – científico, un 43,9% percibió un grado regular y están satisfechos, en el componente humano un 39.2% expresó un grado intermedio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos mientras que en el componente entorno un 41,2 % percibió un nivel de intermedia hallándose satisfechos. Concluyendo que afectivamente los tres componentes de la calidad atencional se asociaron al nivel de satisfacción de los pacientes ($p < 0.01$).

Estudios a nivel nacional como el de Merelo (2021) en Quevedo, basado en la meta de conocer la asociación de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, fundamentado en un diseño correlacional de acuerdo a un muestreo en 100 féminas gestantes a quienes se les encuestó. El análisis de inferencia dio como resultado la existencia de

asociación sobre los constructos general analizados en la investigación ($Rho=.60$; $p<.01$), también se reconocieron correlaciones según la dimensión técnica y las dimensiones respuesta ($Rho=.67$), elementos tangibles ($Rho=.58$), Seguridad ($Rho=.534$), fiabilidad ($Rho=.48$) y empatía ($Rho=.47$) $p<.01$. También se halló asociación sobre la dimensión humana y los componentes Respuesta ($Rho=.55$; $p<.01$), elementos tangibles ($Rho=.54$; Fiabilidad ($Rho=.45$; $p<.01$), empatía ($Rho=.44$ y Seguridad ($Rho=.46$) $p<.01$), finalmente existieron asociaciones sobre la dimensión entorno y las dimensiones respuesta ($Rho=.62$), elementos tangibles ($Rho=.65$), fiabilidad ($Rho=.566$), empatía ($Rho=.591$) y Seguridad ($Rho=.597$) ($p<.01$). Concluyendo que es necesario mejorar sus servicios con objeto de aumentar los niveles de satisfacción hasta ahora reportados en este trabajo.

Ayoví (2021), en la provincia de Esmeralda, en su estudio sujeto al objeto de reconocer si la calidad atencional se asocia respecto de la satisfacción según los usuarios de un hospital de Esmeraldas. Según una investigación descriptiva en un muestreo de 436 usuarios, donde se aplicaron cuestionarios. Los análisis demostraron que 58% de pacientes estuvieron satisfechos respecto de la atención otorgada en área de emergencias, otras personas encuestadas señalaron en un 41% estar disconformes con la atención y los servicios recibidos producto de distintos factores como, por ejemplo; los tiempos, los tipos de atención brindado, el ambiente físico del hospital etc. Concluyendo que en la medida que se cumplan los estándares y normativas de calidad sostendrán el adecuado nivel de satisfacción del usuario que asiste al mismo.

Briones (2018), en Manabí, su estudio pretendió analizar los niveles de satisfacción asociados a la calidad atencional en pacientes de un hospital de la provincia de Manabí, en un estudio correlacional bajo un muestreo de 200 usuarios externos. Se demostró que la calidad atencional y los grados de satisfacción en los pacientes tienen una relación estadísticamente significativa ($p<0.01$) lo cual generan aceptación de los servicios brindados. Asimismo, lo hallado impacta en la apreciación de la calidad atencional percibida, donde se identificó que un 80% de pacientes carece de atención oportuna aproximadamente en los primeros 20 minutos, un 60% casi nunca han recibido orientaciones o informaciones en relación a la salud en la sala de consulta médica; un 40% de usuarios señaló que el personal

no esta bien vestido a su uniforme de atención; mientras que un 43% señalo que las condiciones de los baños rara vez se hallan higiénicos.

Aragadvay (2017) en el Cantón de Riobamba, en su estudio se pretendió conocer los niveles de satisfacción que perciben los usuarios respecto de la calidad del servicio otorgado, con una investigación con metodología de enfoque mixto de tipo descriptivo, bajo un muestreo en 123 pacientes, donde se encuestó. Los resultados demostraron la existencia de niveles insatisfechos en el 58%, asimismo se reconoció que los grados de satisfacción se asociaron a factores como, el género masculino. Donde se concluye que la satisfacción e insatisfacción bajas y medias prevalecieron en la percepción de la muestra de estudio donde dichas apreciaciones fueron inadecuadas respecto de la calidad atencional.

Hinojoza (2017), en Ambato, su tesis de maestría pretendió reconocer los grados de satisfacción asociados al nivel de calidad atencional en un centro hospitalario, en una investigación descriptiva, con un muestreo de 15 enfermeros y 85 pacientes, a los cuales se les administraron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que los usuarios perciben en un 33 % no conocer los nombres del profesional que les brindo atención, donde el 47% de usuarios indicaron que, si lo llaman por su nombre, mientras que el 9% que no lo hacían. Asimismo, un 36% de encuestados reportaron que los profesionales tendían a presentarse formalmente, mientras que el 38% nunca lo hizo. El 12% en usuario reporto que nunca tuvo explicación de cara a los procesos que iban a continuar en su hospitalización. Además el 59% de encuestados señaló que existió un adecuado trato por parte de los profesionales de salud, aunque el 6% indicó que los tratos fueron ineficaces dado la carencia de amabilidad. Respecto a la satisfacción percibida, el 47% de pacientes manifiesto estar satisfechos con las atenciones brindadas en contraparte al 19% los cuales indicaron no estarlo; mientras que un 29 % de pacientes percibieron los servicios como excelentes, mientras que un 17% y 19% los consideraron de forma moderada e inadecuada respectivamente a la atención que se les otorgó.

Jaya (2017) en Quito, tuvo propósito conocer los niveles de calidad atencional sobre la satisfacción en pacientes, respecto a una investigación enfoque mixto de tipo exploratoria, descriptiva con un muestreo de 298 usuarios de un centro hospitalario. Los resultados mostraron que existen niveles indiferentes de

satisfacción en los pacientes de acuerdo a lo que perciben y el nivel de expectativas de los servicios brindado, sumado a niveles intermedios y altos de calidad atencional. Concluyendo que es fundamental la creación de estándares y guías técnicas evaluativas de cara a la calidad atencional y la plena percatación de medida del nivel de satisfacción en el paciente.

Borja (2016) en Machala, en su estudio se basó en analizar como el nivel de satisfacción del usuario externo se asocia a la calidad atencional otorgada por el personal de salud en sala de ginecología del hospital Teófilo Dávila, siendo una investigación con enfoque cuantitativo y tipo correlacional en un muestreo en 40 usuarios a los que se les aplicaron cuestionarios. Los resultados demostraron asociación significativa sobre las satisfacciones de los pacientes respecto al trato recibido ($p < 0.01$), asimismo los usuarios enfatizaron que el manejo de los tiempos de espera en la atención sobre vitales para sentir satisfacción en el servicio. Cabe decir que la calidad atencional del 94% de los pacientes contribuyó a darle solución a una problemática en su salud. En tanto que se conoció que un 90% de pacientes se consideran satisfechas con la atención que recibieron. Concluyendo en la importancia que tiene monitorear constantemente la satisfacción de los pacientes y cuya calidad del trato otorgado es un factor de alto nivel que perciben las usuarias.

En investigaciones a nivel local, Noboa (2021) en Guayaquil, pretendió identificar los componentes que afectan las percepciones de los pacientes respecto a la calidad atencional otorgada en centros de salud por parte del profesional de emergencia. Donde se basó en una investigación descriptiva, considerando un muestreo en 200 usuarios a los cuales se les encuestó. Los resultados evidenciaron altos grados de satisfacción en los pacientes asociados al componente de validez, en tanto que el componente de lealtad demostró niveles bajos, posiblemente se debió a la carencia de informaciones sobre los procedimientos y medidas aplicadas en el personal de emergencia. Respecto al constructo, calidad atencional y la dimensión capacidad de respuesta, se llegó a obtener un menor porcentaje indicando que estos ámbitos se deben mejorar.

Bautista (2021) en su estudio en Guayaquil, pretendió identificar relaciones sobre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos, basado en un diseño correlacional, con un muestreo en 75 usuarios a quienes se les

administraron dos cuestionarios. Entre los análisis resultados pudo conocer que no existieron asociaciones significantes sobre las variables generales ($r=.107$; $p=.362 > .05$), en esa misma línea en razón de las dimensiones de estudio también se careció de correlaciones entre elementos tangibles y las dimensiones entorno ($p=.352$) y humana ($p=.553$) ($p > 0.05$), sumado a ello, también se careció se correlación entre la fiabilidad y las dimensiones entorno ($p=.690$) y humana ($p=.413$); entre capacidad de respuesta y las dimensiones entorno ($p=.459$) y humana ($p=.258$); seguridad y las dimensiones entorno ($p=.412$) y humana ($p=.528$), y la empatía y las dimensiones entorno ($p=.580$) y humana ($p=.483$) $p > 0.05$. Además, se apreciaron niveles altos de calidad de atención en el 93% de encuestados, y en sus dimensiones como elementos tangibles (73.3%), fiabilidad (74.6), capacidad de respuesta (76%), seguridad (72%), empatía (86.6%); mientras que se ha hallaron niveles altos en la satisfacción en el 81.3% y en dimensiones de entorno (57.3%) y humana (82.6%). Concluyendo que es necesario 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.

Gutiérrez (2021) en Guayaquil en su tesis, su propósito se fundamentó en analizar la asociación sobre el estrés laboral y la calidad de atención analizada en un diseño no experimental, correlacional de cara a un muestreo de 80 trabajadores del sector sanitario, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados pusieron en evidencia la carencia de correlación sobre el estrés laboral y calidad de atención ($r=.159$; $p > .05$), además descriptivamente se identificó que el estrés laboral fue percibido en un nivel bajo en el 78% de los encuestados y un 21% lo percibió intermedio, en tanto que al 100% los profesionales encuestados señalaron un nivel alto de la calidad de atención ejercida en la institución analizada. De tal manera que se concluyó que los profesionales sanitarios deben de cumplir con las normas de calidad para la atención de los usuarios.

Guerrero (2018), en Guayaquil, su estudio se basó en el propósito de reconocer si la satisfacción de los usuarios afecta la calidad atencional de las personas asistente un centro hospitalario de la Policía Nacional, en una investigación descriptiva, de muestra en 376 usuarios a los que se les aplicaron cuestionarios. Los resultados determinaron que efectivamente hay indicios de

deficiencias en componentes como; elementos tangibles, seguridad, capacidades de respuestas y empatía; donde las dificultades fueron evidentes en el entorno físico, el tipo de uso de uniformes de los profesionales, nivel de orientaciones brindadas por el personal, designación de citas con el médico, cumplimientos de programaciones y atenciones respecto de las necesidades de los usuarios.

Moreano (2018) en Guayaquil se basó en el objetivo de conocer como la calidad atencional del servicio médico se asocia a los niveles satisfacción en usuarios, siendo un estudio de metodología descriptiva de enfoque cuantitativo en consideración a un muestre en 500 usuarios a los que se les encuestó. Los resultados demostraron que un 59% de usuarios fueron féminas, en tanto que un 41% fueron varones. Donde se reconoció que, un 70% de personas atendidas en menos de una hora, se les otorgó atenciones adecuadas al problema en particular, solamente un 0.24% tuvieron que esperar alrededor de 4 horas, dado por la prioridad brindada al usuario debido al nivel de complicaciones. Asimismo, cabe decir que un 80% estuvo satisfecho respecto al tiempo que tuvo que esperar en el hospital. Concluyendo que el factores de tiempo de espera es un elemento importante que influye en como el usuario se siente satisfacción al servicio que se le brinda, de tal manera que es fundamental tener sistemas de evaluación respecto a dicho factor.

Maggi (2018) en el Cantón de El Milagro, su investigación se basó en analizar los niveles de satisfacción de los pacientes en razón a la atención y calidad otorgada en el área de emergencias de un centro hospitalario de El Milagro, en una investigación transversal y tipo analítica, con una muestra en 357 usuarios de un centro hospitalario de El Milagro. El análisis demostró que prevalencias bajas respecto a la satisfacción que percibieron los usuarios en base a aspectos tales como; tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; contrario a ello, la capacidad de respuesta implicó ser un componente que generó satisfacción en los encuestados, mientras que las expectativas y percepciones demostraron bajos niveles de valoración. Concluyendo que los servicios del centro de salud no brindan la suficiente seguridad en los usuarios basado en una atención deficitaria relacionada al tipo de tratos otorgados de calidez.

Por otro lado, respecto a los fundamentos teóricos de estudio en la que se sustentan en los constructos de investigación, seguidamente se fundamentan los mismos dado por su modelo teórico, conceptualización y dimensiones.

Sobre los fundamentos conceptuales de la calidad de atención, se describe según la OMS (2012) la atención en salud conceptualmente se aboca en la identificación cabal del tipo de necesidades de las personas, considerando que dicho término como es “calidad”, vienen siendo un aspecto cambiante, modulable y adaptable que va desarrollándose y tiende a medirse bajo ciertos estándares internacionales.

De acuerdo con Molina et al. (2016), se refiere a una síntesis de óptimas prácticas, en base a los usos eficientes de aquellos recursos que se disponen y a los niveles de satisfacción que perciben los usuarios durante el servicio otorgado. Para Duran et al. (2016) la calidad en la atención implica la práctica de la ciencia y tecnología médica de forma tal que se puedan llegar a maximizar el bienestar en la salud sin una tendencia probable de incrementar los tiempos de riesgo. En esa medida, la calidad, en ciertos aspectos implica poder esperar que las atenciones proveídas generen balances más favorables en riesgo y beneficio.

Mientras que para Boada et al. (2019) alude a la percepción y expectativa del usuario, en las que se aprecian los aspectos tales como el entorno físico, el detalle de elementos, el grado de confianza de los conocimientos del personas y sus capacidades de acuerdo a su nivel de amabilidad en el trato (Boada et al., 2019).

La calidad de la atención apropiada favorece la reducción de las secuelas y discapacidades, minimizando los niveles de sufrimientos y facilitando adecuadas condiciones de adaptabilidad de los usuarios a su entorno, utilizándose el concepto de prevención terciaria (García et al., 2017)

Entre algunos modelos teóricos se resaltan los siguientes. Modelo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el cual pretendió promover metas de calidad y en sus componentes implícitos, fundamentado especialmente en la percepción de los usuarios y sus

necesidades, a fin de recabar esa información y generar programas o planes para la institución, con la meta de que quienes conforma la misma, por la que decidan involucrarse en procesos sistemáticos de mejora continua para ir evaluando los resultados y proponiendo acciones continuación para una mejora constante. Además, el modelo se focaliza en la aplicación de la mejor sistemática, basado en sistemas de gestión para medir la calidad de atención sanitaria, determinado en reconocer las expectativas y necesidades de los usuarios considerando esa información vital cuando se rediseñen y ejecuten las acciones programadas. Dicho modelo considera los siguientes aspectos (Palacios et al., 2020).

i) El liderazgo debe sostenerse con un pilar en la estructura organizacional. ii) Dar garantía que todos los trabajadores sanitarios se enfoquen de dar satisfacción a las necesidades de los usuarios. iii) Analizar de forma sistemática en el corto y largo plazo los procesos de calidad, en base a los objetivos institucionales. iv). Desarrollar un proceso constante de medida y análisis de forma fehaciente, a fin de reconocer los posibles déficits y posteriormente hallar soluciones viables. v) Brindar los recursos necesarios para que los trabajadores estén plenamente capacitados con el objetivo de desarrollar el conocimiento y las actitudes. vi) Reforzar al talento humano por la que los mismos puedan asumir decisiones y desarrollar el trabajo en equipo. viii) Promover metodologías que ayuden a analizar los procesos de calidad en todas sus fases (Palacios et al., 2020).

La teoría de confort de Kolcaba. Se fundamenta en que el confort llega a ser un estado experimentado por receptores que han llegado a ser intervenidos, en un proceso ambulatorio. Al respecto se vuelve necesario la valoración de 4 ambientes como son: el físico (alude a diversas comodidades que siente el propio cuerpo); el psico-espiritual (conciencia interna de este, implicada también la autoestima, autoconcepto, sexualidad, significado de la vida); el ambiental (factores externos implican el contexto o ambiente), y lo sociocultural (en relación a interacciones interpersonales, de familia y social). Por lo tanto, el confort alude a un procedimiento de acciones que son confortantes y el resultado implica mayores comodidades. Es decir que el confort implica integridad y coherencia entre las evaluaciones y los diseños de intervención a fin de optimizar la comodidad del usuario y de sus familiares (Gómez et al., 2016)

El fundamento de la calidad de atención se fundamenta en la Teoría de Calidad del Cuidado de Avedis Donabedian, la cual se sustenta en analizar la calidad de los cuidados brindados, a fin de conocer el nivel de éxito alcanzando mediante la monitorización sistemática en la interacción de atención que brinda el personal sanitario con los pacientes. Dicha calidad, en los cuidados no solamente tienden a evaluarse en quienes llegan a recibir de los cuidados, sino además en aquellos usuarios que no llegaron a recibir la oportuna atención. Asimismo, en dicho análisis se tiene que considerar la forma en como están distribuidos los recursos, el manejo de los principios éticos de justicia y equidad en razón de los usuarios atendidos (Rupp, 2018). Cabe decir además que la calidad es un aspecto de pertenencia positiva de las atenciones médicas que se hallan en constante cambio. En esa línea el autor de este modelo explicaba que el grado de determinismo sobre la percepción del usuario respecto de la calidad que se le brinda, expresa la medida que se desea respecto de la atención otorgada, la misma que debe estar en equilibrio en riesgos y beneficios, los cuales son aspectos que valoran los usuarios. De tal manera que se destaca la importancia que tiene la percepción del usuario sobre cómo evalúa la calidad, dado que estos son los referentes idóneos de cómo se les está brindando los cuidados, el tipo de tratos que reciben, y en un conjunto general de como se ha desarrollado la atención otorgada por el profesional de salud (Rupp, 2018).

Asimismo, este modelo hace alusión a tres conceptos dimensionales de la atención del profesional de la salud: estructura, proceso y resultado. Aquí el autor los describe considerando distintas perspectivas que pudiesen tomarse para obtener información respecto de la presencia o ausencia según las características que definen a la calidad. En esa línea, la estructura alude al contexto y a los entornos de la atención, donde se incluyen aquellos elementos de producción, por decir, según el número y las calificaciones de los proveedores, los diseños en las instalaciones, los equipos, la tecnología y la manera en que están organizados y la forma en que se financian los servicios de atención médica. En cuanto a componente de proceso, el mismo viene siendo las interrelaciones que se dan, entre el profesional sanitario de enfermería y el usuario, donde se incluye, estos profesionales hacen con y para sus pacientes. Finalmente, el componente resultado

se refiere a los cambios que se esperan en los estados de salud actual y aquello que se prevé en un futuro en el bienestar del usuario, donde existan indicadores claramente reconocidos y fiables que puedan atribuirse como parte del proceso brindado en la atención médica (Rupp, 2018).

Asimismo, entre las dimensiones de estudio se describen la propuesta dimensional de Cuevas (2018):

Dimensión técnica: implica una serie de aspectos que tienen que tener los profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos. Entre sus indicadores se orientación recibida, orientación de los cuidados, manejo del servicio, aplicación de normas técnicas y administrativas.

Dimensión Humana: se refiere al procedimiento del cuidado, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso por parte del personal de salud. Entre sus indicadores se tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.

Dimensión entorno: alude a los espacios en la que se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto. Entre sus indicadores se cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología médica vigente, equipos e instrumentos adecuados, distribución de espacios, limpieza y orden de ambientes, iluminación de los ambientes.

En la revisión teórica de satisfacción al usuario externo se conceptualiza como según Murillo et al. (2019) la satisfacción de los usuarios implica un término que se refiere a una transferencia particular que sucede entre proveedor y cliente, en evaluación de como este último percibe el servicio que se le ha brindado y si el mismo llega a cumplirse o sobrepasa sus expectativas.

Asimismo, la satisfacción percibida del paciente según Meléndez (2019) implica un óptimo proceso que brinda el personal de salud según las necesidades del paciente, considerando elementos de acuerdo al trato brindado, la operatividad del profesional de salud en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.

Robles et al. (2019) la satisfacción en los usuarios externos, corresponde a la percepción de los pacientes en su consideración a los servicios de salud que se le han brindado por los profesionales de la salud, el cual pudiera calificarse como útil, efectivo o que le trajo beneficios a su bienestar de vida.

Para Velásquez et al. (2020) la satisfacción de los usuarios, debería siempre ser analizada, por el simple hecho de que su percepción y opinión son elementos relevantes al evaluarse los servicios brindados en salud, considerando que implica además un indicador destacado en la calidad del servicio, aunque también podría considerarse de difícil medición; por lo tanto las metodologías y medidas en la recogida de información generalmente influyen dado por las respuestas de los usuarios (Robles et al., 2019), por lo que reconocer e incrementar los niveles de satisfacción en un centro de salud implica el poder garantizar la calidad de la atención, de ahí que debería ser una preocupación sistemática de todos los profesionales sanitarios (Robles et al., 2019).

La teoría de Imogene King. Analiza las percepciones de los usuarios en base a una representación que posee cada individuo sobre la realidad, donde para que dicha realidad implique ser satisfactoria, deberían compactarse los objetivos afines que se da en la relación que establece el enfermero y su paciente, donde si llegará a concretarse una adecuada relación entre estos autores, se llega a concretar más fácilmente la satisfacción percibida por el paciente y por parte de la enfermera se da ello también al poder apreciar que se están cubriendo las necesidades del usuario, sin embargo al no darse esta adecuada interacción es posible la manifestación de insatisfacción y estrés en cada uno de estos autores, y que se reflejaría en la percepción de la calidad del servicio que se recibió. En esa línea es esencial que en cada circunstancia en la que tenga que darse dicha relación

(enfermera-paciente), tienen de dejarse en evidencia los propósitos de cada uno, iniciando por las necesidades de los pacientes y a partir de estos desarrollar planes de acción que conduzcan a la satisfacción de aquellas necesidades identificadas; no obstante, es cotidiano apreciar las discrepancias que existen entre los objetivos de las enfermeras y sus pacientes, dado que el personal sanitario por lo general se orienta por seguir patrones de comportamiento que son de rutina y están plenamente memorizados de forma experiencial. El propósito principal y el motivo por el que existe la calidad, es para poder cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios, donde los pacientes puedan solventar sus necesidades, objetivos y expectativas, los cuales deben de respetarse como derechos universales básicos en alusión: el derecho a la vida, a la salud, a ser tratado con dignidad, a la igualdad, al respeto y a opinar de forma libre sin ser agredido y enfocándonos a la salud (Puebla et al., 2009)

Oliver (1980) Perspectiva cognitivista de la satisfacción. La satisfacción tiende a resultar como parte de un proceso cognitivo de análisis de información, siendo también un proceso de actuación independiente y pudiese darse la satisfacción misma en ausencia de la intervención de procedimientos afectivos. En esa línea la satisfacción, implica un proceso evaluativo emocional post-compra o post-uso que es producto de procesamientos de datos informativos relevantes, que implican comparaciones respecto de expectativas de un consumidor y los rendimientos percibidos de los productos o servicios adquiridos, en una comparación social de costos y beneficios, sumado a las atribuciones que les brinda el producto o servicio. Por otro lado, desde la perspectiva afectiva de Hunt, se fundamenta, que la satisfacción, no solamente debería comprender desde procesos de datos informativos, ya que es vital conocer y comprender el aspecto afectivo, durante los procesos de consumos o usos del servicio o producto. Se resalta además que en medio de la experiencia de compra tiende a aparecerse un conjunto de fenómenos mentales asociados a sentimientos subjetivos, que vienen de la mano con estados de ánimo y emociones y que todos estos componentes afectivos son diferentes de la satisfacción y la anteceden. (Velandia et al., 2007)

El Modelo Servqual ha sido propuesto según (Zeithalm et al., 1993) quienes definen la calidad de los servicios en razón de: “implica una apreciación general de los clientes respecto de la superioridad del servicio, que es resultante al comparar sus expectativas y apreciaciones en cuanto al o a los servicios ofrecidos”. Asimismo, los autores determinan que la calidad del servicio se refiere al grado y dirección de las discrepancias existentes en las entidades, comparando las percepciones y expectativas de los usuarios. De ahí que este modelo describe 5 gaps reconocido por los autores, y destacados como los causantes de la carencia de calidad en el servicio en las organizaciones que, pudieran sintetizarse como un conjunto de déficits que pueden darse sobre las apreciaciones de la calidad de los servicios ofrecidos por los colaboradores y las acciones mismas relacionadas al servicio que brindado. (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1985 citado en Henao, 2020). Entre las dimensiones de este modelo se hace referencia a:

Dimensión Fiabilidad. Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa. Entre sus indicadores, cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.

Dimensión Capacidad de respuesta. Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo mas pronto posible de manera oportuna. Entre sus indicadores se humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.

Dimensión Seguridad. Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor. Entre sus indicadores, la confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.

Dimensión Empatía. Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario. Entre sus indicadores, relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.

Dimensión Aspectos tangibles. Apariencia y condiciones de las instalaciones físicos, de equipos y presentación de los trabajadores de salud. Entre sus

indicadores, disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.

En tanto cabe señalar que teóricamente las variables de estudio guardan relación debido a que desde el control de calidad en la atención se aprecia la satisfacción de los usuarios, considerándose un componente fundamental que siempre tiene que ser estudiado, por la simple razón que ellos (pacientes) constituyen un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud (Velásquez et al., 2020), debido a que la percepción de tratos dignos son indicadores de calidad implícitamente asociada con el respeto, la atención personalizada, la satisfacción de necesidades básicas, la empatía; sumado al lenguaje practicado en los instantes donde se explican los procedimientos y el estado de bienestar que de por si es un elemento primordial en la calidad (Boada et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al enfoque de investigación, la misma fue cuantitativa debido a que se analiza una problemática y se sustenta con el uso de medidas estadísticas a fin de generar explicaciones y/o pronósticos determinando patrones de comportamientos en la población analizada (Sánchez, 2019).

La investigación por la finalidad, implicó ser del tipo básica, el cual se encamina al seguimiento de una serie de informaciones que contribuyan al conocimiento y las distintas áreas de estudio, aunque no juega un papel esencial en la práctica de manera consecuente o inmediata (Castañeda, 2014).

Entre el diseño elegido en la investigación, el mismo fue no experimental, dado que a lo largo del estudio no se realiza ningún tipo o maniobra de control o influencia en los constructos de estudio (Niebles et al., 2019). Asimismo, fue transversal, dado que en la recolección de información, se dará de manera única sin repetición (Manterola & Otzen, 2014). Mientras que también fue correlacional, sustentada en el proceso de determinar la posible relación que se da entre dos variables o más estableciendo a su vez su grado de magnitud (Díaz & Calzadilla, 2016).

De acuerdo a lo propuesto el diseño de estudio se simboliza como:

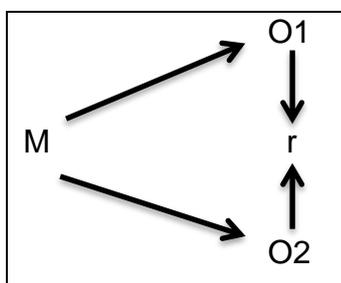


Figura 1 Símbolo del diseño de investigación

Dónde:

O₁: V1. Calidad de atención

O₂: V2. Satisfacción del usuario externo

r : Relación

M: Muestra: Usuarios externos de una clínica de Guayaquil.

3.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: alude a la percepción y expectativa del usuario, en las que se aprecian los aspectos tales como el entorno físico, el detalle de elementos, el grado de confianza de los conocimientos del personas y sus capacidades de acuerdo a su nivel de amabilidad en el trato (Boada et al., 2019).

Definición operacional: Dicho constructo podrá medirse en uso del Cuestionario de la Calidad de Atención al Usuario Externo, mismo constituido en 20 preguntas con 3 dimensiones como, técnica, humana, entorno.

Dimensión técnica: implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018). Entre sus indicadores se orientación recibida, orientación de los cuidados, manejo de los servicios, administración de normativas técnicas y administrativas.

Dimensión humana: alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018). Entre sus indicadores es el tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.

Dimensión entorno: implica los espacios en la que se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018). Entre sus indicadores del cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología

médica vigente, equipo e instrumento, distribución del espacio, higiene y orden del ambiente, nivel de iluminación en el ambiente.

Escala de medición: Ordinal.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual: implica el óptimo proceso brindado por el profesional de la salud en base al servicio brindado acorde a las necesidades del paciente, considerando elementos, según el trato brindado, la operatividad del personal sanitario en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente (Meléndez, 2019)

Definición operacional: Dicho constructo tenderá a estimarse por el uso del Cuestionario de la Satisfacción del Usuario Externo, mismo que es constituido en 26 ítems y de 5 dimensiones como, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Dimensión Fiabilidad. Capacidades de llevar a cabo los servicios prometidos de manera confiable y precisa. Entre sus indicadores, cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.

Dimensión Capacidad de respuesta. Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo más pronto posible de manera oportuna. Entre sus indicadores se humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.

Dimensión Seguridad. Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor. Entre sus indicadores se confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.

Dimensión Empatía. Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario. Entre sus indicadores se relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.

Dimensión Aspectos tangibles. Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, de equipos y presentación de los trabajadores de salud. Entre sus indicadores se disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: hizo alusión a un conglomerado de sujetos identificadas en un determinado lugar y comparten ciertas atributos comunes (Hernández et al., 2020). En esa línea la población de estudio se compuso sobre un promedio de 3000 usuarios externos de acuerdo al área de salud ocupacional entre los meses del 1° de agosto al 30 de septiembre del 2021 de una clínica de Guayaquil.

Muestra: En un subcolectivo de sujetos que constituyen parte esencial de una población de estudio y que es representativa para una investigación (Menjívar, 2019). En esa línea la muestra de estudio se conformó de 119 usuarios externos que asistieron al área de salud ocupacional entre los meses del 1° de agosto al 30 de septiembre del 2021 de una clínica de Guayaquil.

Muestreo: alude a la selectividad de datos y a partir de los mismos se desarrollan análisis para el conjunto de la población investigada (Serna, 2019), por lo que en el estudio se asumió un muestreo no probabilístico, por el cual la selectividad de la muestra de personas se realizó en ausencia de una fórmula de probabilidades, siendo de esta manera por conveniencia, por el fácil acceso que tiene el investigador a la muestra de estudio

Unidad de análisis: usuarios externos de una clínica de Guayaquil.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Esta basada para el estudio en la encuesta. Esta misma fue importante para recolectar una serie de datos de manera rápida y efectiva en base a lo que perciben u opinan ciertas personas (Pozzo et al., 2019).

Instrumento: En el proceso de evaluación de los constructos de estudio fue esencial el uso del cuestionario. Ese es entre los instrumentos el más popular, y se caracteriza por que permita generar mediciones adecuadas sobre cualidades que no son de manera directa, observables (Sarabia & Alconero, 2019).

Para el primer constructo se aplicó el Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo de Ramírez Remy creada en 2015 en el Perú, mismo que tiende a aplicarse en grupo o de forma individual en un tiempo de 15 minutos aproximadamente. Su objetivo es medir lo que perciben los usuarios en base a la calidad de atención recibida en un centro de salud. Este instrumento se compone de 20 ítems y es conformado de 5 dimensiones, Técnica (4 ítems), Humana (6 ítems), Entorno (10 ítems), siendo de escala ordinal y del tipo Likert: nunca (1), rara vez (2), algunas veces (3), frecuentemente (4), siempre (5). Este instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos, y la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, dio como resultado un coeficiente = ,805 (Ramírez, 2015).

El análisis de la validez del cuestionario se aplicó una prueba piloto en la que se aplicó la validez de contenido por juicio de 5 expertos quienes establecieron la adecuada redacción de los ítems, asimismo se aplicó la prueba de Aiken, donde los mismos jueces señalaron que los criterios de claridad, coherencia y relevancia fluctuó entre .93 a 1, evidenciaron la adecuada reacción de las preguntas del cuestionario. Sumado a ello la confiabilidad del cuestionario se obtuvo por el coeficiente de Omega Mc Donald, donde se obtuvieron coeficientes de .787 en la dimensión técnica; de .908 en humana, y entorno fue igual a .951; mientras que el coeficiente general fue de .969; por lo tanto en todos los casos fueron coeficientes aceptables de fiabilidad.

De acuerdo al segundo constructo se utilizó el Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, desarrollado por Ramírez Remy en 2015, dirigido a pacientes asistentes a un centro de salud y se administró de manera individual y colectiva con un tiempo de 20 minutos aproximadamente. Asimismo, su objetivo es medir el grado de satisfacción de pacientes que van a atenderse a un centro de salud. Este instrumento se compone de 26 ítems y es conformado de 5 dimensiones, fiabilidad (6 ítems), capacidad de respuesta (3 ítems), seguridad (7

ítems), empatía (4 ítems), aspectos tangibles (6 ítems), siendo de escala ordinal y del tipo Likert: nunca (1), rara vez (2), algunas veces (3), frecuentemente (4), siempre (5). De acuerdo al estudio de Agreda en 2015, el cuestionario ha sido validado con el criterio y juicio de 3 expertos; asimismo para la confiabilidad, se obtuvo el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual otorgó un coeficiente = ,805. (Ramírez, 2015).

La prueba piloto para la validez de este cuestionario, se determinó por el juicio de 5 expertos quienes analizaron la redacción de los ítems, asimismo el uso de V de Aiken determinó valores de .87 a 1, en los aspectos de claridad, semántica y sintaxis adecuada. Mientras que la fiabilidad por la prueba Omega Mc Donald, evidenció coeficientes en las dimensiones de Fiabilidad = .908; en Capacidad de respuesta =.852; en Seguridad =.976; en Empatía =.943; en Aspectos tangibles =.885; y de forma general = .984; siendo adecuados coeficientes de consistencia interna.

3.5. Procedimientos

Para la conformación de toda la información de estudio se consideró la indagación en principio de un fenómeno problemático, y de una población específica. Asimismo, la recolección de información de las variables de estudio se realizó mediante el análisis de revistas, estudios, modelos teóricos, etc., de diversas fuentes que brinden un sustento base sobre el tema que se trató. En cuanto a la muestra de estudio identificada, se entabló contacto con el directivo del centro de salud en la que se desarrollará la investigación. Con el mismo se estableció la coordinación de cómo se llevó a cabo el estudio, especialmente con el proceso evaluativo al cual se le hizo llegar un documento que solicite la aplicación de los instrumentos de estudio y donde se planteó el día de la evaluación. Además, se pretendió informar a la muestra de estudio sobre los alcances del mismo, y mediante el consentimiento informado obtener su participación voluntaria en el estudio. Durante la evaluación vía online, se dio las indicaciones respectivas, y finalmente se les agradeció por su participación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el proceso de determinación de los objetivos de estudio, fue importante el uso de la estadística descriptiva, mediante la cual se pudo dar a conocer de manera sencilla en el uso de tablas, los resultados obtenidos (Rendón et al., 2016), en esa línea también fue vital el uso de inferencia estadística, referida a la aplicación de métodos cuantitativos que coadyuvaron a destacar las asociaciones y niveles de correlación entre dos o más variables de estudio (Toala & Mendoza, 2019). En esa medida se utilizó en primera instancia la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para identificar cual es la distribución de los datos recolectados en ambas variables y cuyo nivel de significancia fue $= 0.00 < 0.05$; demostrando ser distribuciones distintas a la normal en ambas variables por lo que ello sugirió trabajar con la prueba no paramétrica Rho de Spearman cuyo nivel de significancia para afirma una hipótesis debe ser igual o menos a 0.05; y donde el grado de la correlación de la misma prueba como parámetro de medición señala que entre 0 a 39 es una correlación bajo, de 40 a 59 es una correlación moderada y de 60 a más es una correlación alta o fuerte. De esta forma estos procedimientos estadísticos se desarrollaron mediante el uso del SPSS v25.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio queda sustentando en aspectos como el mantenimiento respetuoso de la privacidad y confidencialidad de los análisis resultantes, cuyos procesos de recolección de datos previamente se quedó establecido los propósitos del mismo mediante documentos como el consentimiento informado por el quedo quedó plenamente en autonomía de los sujetos de estudio su libre decisión de ser partícipes o no del estudio, sin alterar su integridad ante la negativa de no participar. En esa medida los principios éticos aludieron a: i) Beneficencia, quedando claro que el desarrollo del estudio beneficia a cada persona que formó parte de la misma conservando su bienestar. ii) No maleficencia, mediante el cual se prevalencia el adecuado control para sostener la integridad de los sujetos de estudio. iii) Autonomía, mediante la cual los participantes en todo momento fueron informados y conscientemente y por voluntad propia desearon formar parte del estudio, y iv) Justicia, implicando que trato igualitario a todas las personas que fueron parte de la investigación (Moreno & Carrillo, 2020).

Por otro lado entre los principios que propone el Informe Belmont (1979) y que se sostuvo en el estudio, se basó en el i) respeto en alusión a que las personas que formaron parte del estudio tienen en todo momento la capacidad de autonomía y de decisión sobre su actuar frente a la investigación y este principio también señala que aquellos sujetos en aparente indefensión en su autonomía el investigador debe de brindar su plena protección sobre el mismo. ii) la beneficencia se refiere a que la muestra de estudio deberá siempre tratarse con ética en respecto de sus decisiones y de su protección, pero además es fundamental asegurar el bienestar de las personas que formaron parte de la investigación. iii) mientras que la justicia se refiere a que, en todo momento, todas las personas que participaron de la investigación como muestra de estudio deben de tratarse de forma respetuosa sin distinción alguna, sino más bien en un trato igualitario y sostenido en todo momento.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Al cabo del proceso analítico para la comprobación de las hipótesis planteadas en el estudio, y considerando que se trabajó con una muestra por encima de las 50 personas, fue fundamental el uso de la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig. = $> \alpha$ aceptar H_0 = los datos provienen de una distribución normal.

Sig. $< \alpha$ aceptar H_i = los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 1 Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.184	119	0.000
Técnica	0.214	119	0.000
Humana	0.175	119	0.000
Entorno	0.214	119	0.000
Satisfacción	0.175	119	0.000
Fiabilidad	0.195	119	0.000
Capacidad de respuesta	0.226	119	0.000
Seguridad	0.201	119	0.000
Empatía	0.238	119	0.000
Aspectos tangibles	0.250	119	0.000

Interpretación: Conforme a la Tabla 1, es claro apreciar que de acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en análisis de las variables de calidad de atención y satisfacción y sus respectivas dimensiones se evidenció niveles de significancia inferiores a 0.05, dando como respuesta de este producto, que la distribución de los datos obtenidos en la muestra de estudio en ambas variables y sus dimensiones son de una distribución distinta a la normal, por tal razón es esencial el uso de la prueba no paramétrica como lo es la Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Tabla 2

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción

			Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,832**
		Sig. (bilateral)	<0.001
		d	Grande
		r ²	.692
		N	119

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

Fuente: Encuestas aplicadas en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Interpretación: Respecto a la Tabla 2, de acuerdo a la inferencia estadística la misma arrojó un p-valor igual a $.000 < \alpha (.01)$, en esa línea implica que es aceptable la hipótesis del investigador infiriendo que existe relación estadísticamente significativa con un tamaño de efecto grande entre los constructos analizados (Rho=,832; $p < .01$), donde la calidad de atención tiende a explicar un 69% de la varianza de la satisfacción ($r^2 = .692$).

Objetivo específico

Establecer la relación entre la dimensión técnica y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Tabla 3

Correlación entre la dimensión técnica y las dimensiones de la satisfacción

Dimensión		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Técnica	,676**	,656**	,681**	,701**	,679**
	Coeficiente de correlación	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
	Sig. (bilateral)	Grande	Grande	Grande	Grande	Grande
	d	.456	.430	.463	.491	.461
	r ²	119	119	119	119	119

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

Fuente: Encuestas aplicadas en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Interpretación: Respecto a la Tabla 3, de acuerdo a la inferencia estadística la misma arrojó p-valores iguales a $.000 < \alpha (.01)$; en esa línea implica que es aceptable la hipótesis del investigador infiriendo que existe relación estadísticamente significativa con un tamaño de efecto grande entre la dimensión técnica y las dimensiones fiabilidad (Rho=,676; $p < .01$), capacidad de respuesta (Rho=,656; $p < .01$), seguridad (Rho=,681; $p < .01$), empatía (Rho=,701; $p < .01$), aspectos tangibles (Rho=,679; $p < .01$) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021, donde la dimensión técnica tiende a explicar un 45% de la varianza de fiabilidad ($r^2 = .456$), un 43% de la varianza capacidad de respuesta ($r^2 = .430$), un 46% de la varianza de seguridad ($r^2 = .463$), un 49% de la varianza de empatía ($r^2 = .491$) y un 46% de la varianza aspectos tangibles ($r^2 = .461$).

Objetivo específico

Establecer la relación entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión humana y las dimensiones de la satisfacción

Dimensión		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,744**	,685**	,665**	,726**	,670**
	Sig. (bilateral)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
	d	Grande	Grande	Grande	Grande	Grande
	r ²	.553	.469	.442	.527	.448
	N	119	119	119	119	119

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

Fuente: Encuestas aplicadas en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Interpretación: Respecto a la Tabla 4, de acuerdo a la inferencia estadística la misma arrojó p-valores iguales a $.000 < \alpha (.01)$; en esa línea implica que es aceptable la hipótesis del investigador infiriendo que existe relación estadísticamente significativa con un tamaño grande entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad (Rho=,744; $p < .01$), capacidad de respuesta (Rho=,685; $p < .01$), seguridad (Rho=,665; $p < .01$), empatía (Rho=,726; $p < .01$), aspectos tangibles (Rho=,670; $p < .01$) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021, donde la dimensión humana tiende a explicar un 55% de la varianza de fiabilidad ($r^2 = .553$), un 46% de la varianza capacidad de respuesta ($r^2 = .469$), un 44% de la varianza de seguridad ($r^2 = .442$), un 52% de la varianza de empatía ($r^2 = .527$) y un 44% de la varianza aspectos tangibles ($r^2 = .448$).

Objetivo específico

Establecer la relación entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión entorno y las dimensiones de la satisfacción

Dimensión		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Entorno	,804**	,647**	,716**	,730**	,722**
	Coeficiente de correlación	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
	Sig. (bilateral)	Grande	Grande	Grande	Grande	Grande
	d	.646	.418	.512	.532	.521
	r ²	119	119	119	119	119
N						

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

Fuente: Encuestas aplicadas en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Interpretación: Respecto a la Tabla 5, de acuerdo a la inferencia estadística la misma arrojó p-valores iguales a $.000 < \alpha (.01)$; en esa línea implica que es aceptable la hipótesis del investigador infiriendo que existe relación estadísticamente significativa con un tamaño grande entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad (Rho=,804; $p < .01$), capacidad de respuesta (Rho=,647; $p < .01$), seguridad (Rho=,716; $p < .01$), empatía (Rho=,730; $p < .01$), aspectos tangibles (Rho=,722; $p < .01$) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021, donde la dimensión entorno tiende a explicar un 64% de la varianza de fiabilidad ($r^2=,646$), un 41% de la varianza capacidad de respuesta ($r^2=,418$), un 51% de la varianza de seguridad ($r^2=,512$), un 53% de la varianza de empatía ($r^2=,532$) y un 52% de la varianza aspectos tangibles ($r^2=,521$).

4.1 Resultados descriptivos

Objetivo específico

Identificar los niveles de la calidad de atención en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

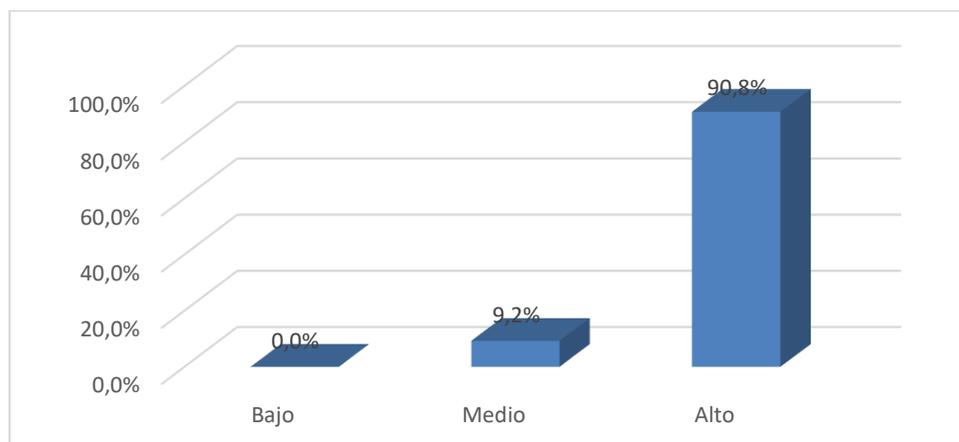


Figura 2

Análisis descriptivo de la calidad de atención

Interpretación: Respecto a la figura 2 donde la calidad de atención se apreció una predominancia del 90.8% de encuestados que señalaron que la calidad de atención es alta, donde solo un 9.2% señaló que es media.

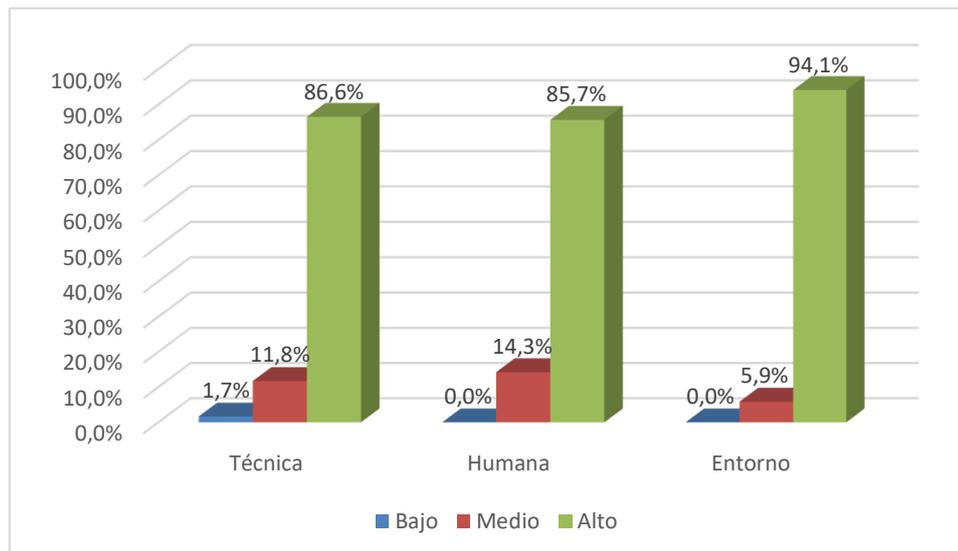


Figura 3

Análisis descriptivo de las dimensiones de la calidad de atención

Interpretación: Respecto a la figura 3 de las dimensiones de la calidad de atención se encontró niveles predominantes en niveles altos como dimensión técnica (86%), en dimensión humana (85.7%) y en dimensión entorno (94.1%) en usuarios externos.

Objetivo específico

Describir los niveles de satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

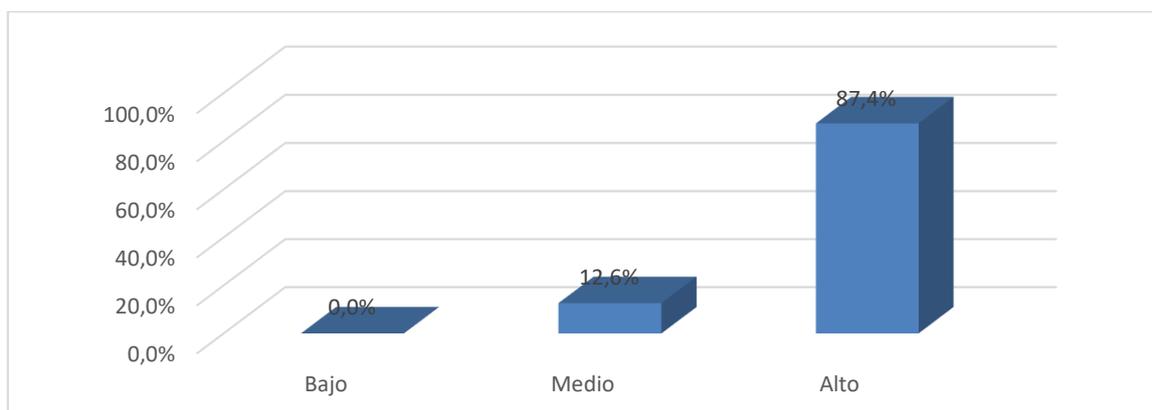


Figura 4

Análisis descriptivo de la satisfacción

Interpretación: Respecto a la figura 4 sobre la satisfacción el 87.4% de los usuarios externos se ubicaron en un nivel alto de satisfacción, mientras que un 12.6% se ubicó en un nivel medio de satisfacción.

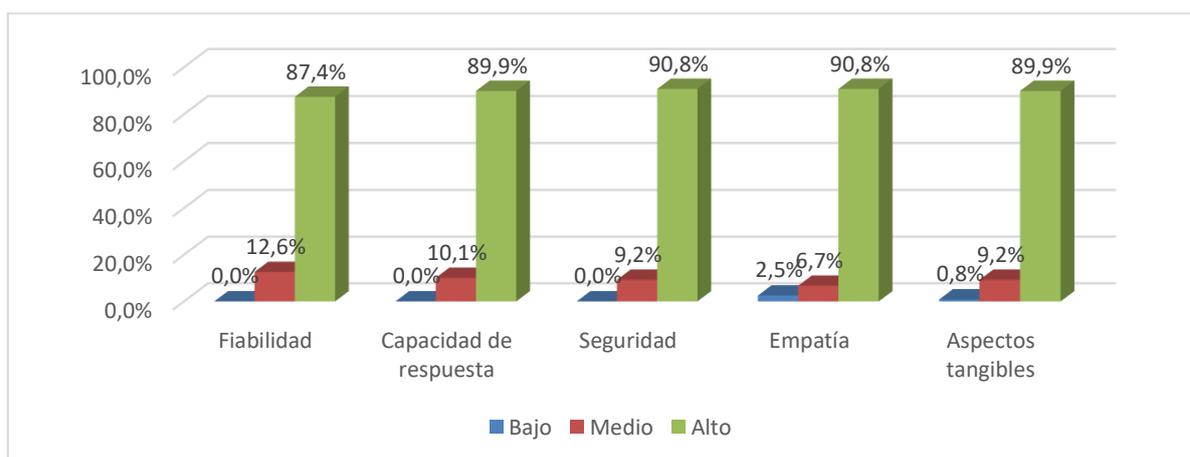


Figura 5

Análisis descriptivo de las dimensiones de satisfacción

Interpretación: Respecto a la figura 5 sobre las dimensiones de la satisfacción se llegó a identificar niveles predominantemente resaltantes en niveles altos como en fiabilidad (87.4%), capacidad de respuestas (89.9%). Seguridad (90.8%), empatía (90.8%) y aspectos tangibles (89.9%).

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general se determinó relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021 ($Rho=,832$; $p<.01$).

Dicho resultado guarda relación con las investigaciones de Merelo (2021) donde halló asociación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos ($Rho=,60$; $p<.01$), el estudio de Walde (2019) donde identificó relación sobre la calidad atencional en relación al grado de satisfacción en los pacientes ($p<0.01$), sumado a la investigación de Sánchez (2019) donde se conoció que la calidad atencional impacta sobre la satisfacción del usuario ($r= 0,594$; $p<0,01$), de la misma manera la investigación de Briones (2018), demostró que la calidad atencional y la satisfacción en los pacientes tienen una relación significativa ($p<0.01$). Mientras que discrepó con el estudio de Bautista (2021) donde no existieron asociaciones entre la calidad de atención y la satisfacción ($r=.107$; $p.362>.05$),

En consideraron a lo que señala Ramos et al. (2018) los resultados demuestran que aquellos usuarios que siguen indicaciones es porque se sienten satisfechos y por ende perciben un mejor grado de calidad de atención por parte del personal sanitario y ello es vital para el plan de tratamiento que reciben, considerando entonces que en el centro de estudio se esta trabajando en base a satisfacer las necesidades de los pacientes, compartiendo con lo que destaca el Modelo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el cual hace un énfasis de reconocer las expectativas y necesidades de los usuarios, lo cual es fundamental para que en la institución se rediseñen y ejecuten las acciones que sean necesarias para mejorar los servicios, de tal forma que de acuerdo con la teoría de Imogene King, al compactarse los objetivos afines que se da en la relación que establece entre profesional y paciente, se espera que este último tenga un proceso más favorable en el seguimiento de las indicaciones que brinda el personal sanitario.

En respuesta al objetivo específico 1, se hallaron correlaciones estadísticamente significativas entre la dimensión técnica y las dimensiones

fiabilidad (Rho=,676), capacidad de respuesta (Rho=,656), seguridad (Rho=,681), empatía (Rho=,701), aspectos tangibles (Rho=,679) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021 ($p < .01$). Teóricamente la dimensión técnica implica una serie de aspectos que tienen que tener los profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018)

Al respecto, los resultados hallados se relacionan con el estudio de Merelo (2021) quien identificó asociaciones entre la dimensión técnica y las dimensiones respuesta (Rho=.67), elementos tangibles (Rho=.58), Seguridad (Rho=.534), fiabilidad (Rho=.48) y empatía (Rho=.47) $p < .01$. De la misma manera que la investigación de Javier (2019) donde se conoció correlaciones entre las dimensiones humano, técnico – científico y entorno asociados a los niveles de satisfacción de los pacientes ($p < 0.01$).

De acuerdo con Oliver (1980) en su modelo sobre la Perspectiva cognitivista de la satisfacción, la cual asume que el grado de satisfacción es un procesamiento de informaciones importantes que se comparan con las expectativas del cliente (usuario) y el rendimiento percibido del trabajo de los profesionales sanitarios. Los resultados de la investigación evidencian que es fundamental de acuerdo con Puchia & Jara (2015) que los profesionales sanitarios necesitan de una alta capacidad en pro de mejorar sus destrezas comunicativas, de asistencia, de educación y de procesos de gestión a fin de brindar el cuidado de calidad. Además ello tiene asidero con la Teoría de Calidad del Cuidado de Avedis Donabedian, donde se destaca que la percepción del usuario según la calidad brindada, se expresa en la expectativa de la misma en comparación con la atención otorgada, la misma que debe estar en equilibrio en riesgos y beneficios, por lo tanto aquellos que dirigen los entornos de asistencia de la salud deberían promover y sostener ambientes que demuestren seguridad en los usuarios (Dickerson & Latina, 2018), y cuya adecuada atención quede registrada en la práctica diaria de asistencia, conllevado a lograr altos impactos de satisfacción en los entornos de trabajo de salud.

Sobre el objetivo específico 2, pudo hallarse correlaciones estadísticamente significativas entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad (Rho=,744; $p < .01$), capacidad de respuesta (Rho=,685; $p < .01$), seguridad (Rho=,665; $p < .01$),

empatía ($Rho=,726$; $p<.01$), aspectos tangibles ($Rho=,670$; $p<.01$) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. A nivel teórico la dimensión humana se refiere al procedimiento del cuidado, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso por parte del personal de salud (Cuevas, 2018)

Estos resultados se asociaron con la investigación de Merelo (2021) el cual halló relaciones significativas entre la dimensión humana y los componentes Respuesta ($Rho=,55$; $p<.01$), elementos tangibles ($Rho=.54$; Fiabilidad ($Rho=.45$; $p<.01$), empatía ($Rho=.44$) y Seguridad ($Rho=.46$) $p<.01$.

Desde el modelo de la teoría de Imogene King, se fundamenta que los niveles de satisfacción están supeditados en la concordancia de objetivos que se dan en la relación entre profesional sanitario y paciente, donde la adecuada relación implica mejor satisfacción de tal manera que el usuario percibe que sus necesidades son cubiertas por el profesional, caso contrario puede aparecer estrés e insatisfacción entre estos autores. De ahí que se dice, según Robles et al. (2019) que la satisfacción en los usuarios, tiene que ver con una adecuada percepción sobre los servicios de salud brindados por los profesionales de la salud, además como refirió el modelo teórico señalado, la adecuada relación entre paciente y profesional sanitario considerando a García et al. (2017) es que la calidad de la atención apropiada favorecerá la reducción de las secuelas y discapacidades, minimizando los niveles de sufrimientos y facilitando adecuadas condiciones de adaptabilidad de los usuarios a su tratamiento, y por ende de su satisfacción con el trato brindado a fin de que siga las pautas de tratamiento.

Según el objetivo específico 3, pudo hallarse correlaciones estadísticamente significativas entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad ($Rho=,804$; $p<.01$), capacidad de respuesta ($Rho=,647$; $p<.01$), seguridad ($Rho=,716$; $p<.01$), empatía ($Rho=,730$; $p<.01$), aspectos tangibles ($Rho=,722$; $p<.01$) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. En el aspecto teórico la dimensión entorno alude a los espacios en la que se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que

contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales (Cuevas, 2018).

Estos análisis se relacionan con la investigación de Merelo (2021) donde existieron asociaciones sobre la dimensión entorno y las dimensiones capacidad de respuesta ($Rho=.62$), elementos tangibles ($Rho=.65$), fiabilidad ($Rho=.566$), empatía ($Rho=.591$) y Seguridad ($Rho=.597$) ($p<.01$).

Según el Modelo Servqual de Zeithalm et al. (1993) las expectativas que tienen los usuarios deben ser superiores al servicio brindado para obtener un alto grado de satisfacción, por lo que de acuerdo con Dickerson & Latina (2018) los responsables de la salud deben fomentar y mantener contextos que tiendan a beneficiar la seguridad de los pacientes y de las atenciones basadas en las evidencias, al tiempo que obtengan altos grados de satisfacción en sus contextos laborales, sin embargo existe en la realidad sanitaria una serie de aspectos que demuestran inconsistencias como, insuficiente entrega y recepción de turnos, interrupciones de la atención, poca observación por los problemas de salud del paciente, incremento de las cantidades de efectos secundarios atribuidos al personal enfermero, problemas comunicativos entre el mismo personal de salud, etc. (Delgado et al., 2016). En esa medida, el Modelo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, hace énfasis en reconocer las expectativas y necesidades de los usuarios en consideración a elementos como el liderazgo, la garantía de que todos brinden un trabajo con satisfacción, el análisis constante de los procesos de calidad, de acuerdo a un sistema viable de medida sistemática, de capacitación al personal y desarrollo de metodologías que promuevan la calidad de atención. De ahí que se diga que la calidad podrá alcanzarse en contextos donde se apliquen a los pacientes el llamado procesos basados en evidencias científicas, que se refiere a que deberá hacerse siempre lo correcto y de forma bien hecha (Molina et al., 2016) obteniendo así un alto grado de satisfacción.

Según el objetivo específico 4, se llegó a identificar prevalencias altas en los niveles de la calidad de atención en el 90.8% de encuestados, así como en las

dimensiones técnica (86%), humana (85.7%) y entorno (94.1%) en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Estos resultados se relacionan con el estudio de Gutiérrez (2021) donde el 100% los profesionales encuestados señalaron un nivel alto de la calidad de atención ejercida en la institución hospitalaria, asimismo la investigación de Walde (2019) se demostró que los usuarios consideraron que los servicios son buenos (55%), como la investigación de Sánchez (2019) que identificó que el 52,8% de encuestados refirió percibir una calidad adecuada y 47,2% fue intermedia; mientras que el estudio de Javier (2019) reconoció que un 39,2% percibió un grado intermedio de calidad de atención en los usuarios.

En esa línea, cabe decir que los propósitos de los sistemas de salud son brindar la máxima calidad a menor costos, con las formas más equitativas y mayores cantidades en pacientes, donde la práctica de la ciencia y tecnología médica puedan llegar a maximizar el bienestar en la salud sin una tendencia probable de incrementar los tiempos de riesgo (Duran et al., 2016). De ahí que Teoría de Calidad del Cuidado de Avedis Donabedian señala que la calidad, en los cuidados no solamente tienden a evaluarse en quienes llegan a recibir los cuidados, sino además en aquellos usuarios que no llegaron a recibir la oportuna atención. En esa medida según Organización Mundial de la Salud (OMS) la atención con gran nivel de calidad implica poder identificar de necesidades en la comunidad, ya que el concepto de calidad es variable, por lo tanto en cada institución es vital identificar las necesidades específicas de los usuarios que complejamente llegarán a generalizarse y compararse en otros entornos y poblaciones y donde de acuerdo con Meléndez (2019) se deben siempre considerar elementos como el trato brindado, la operatividad del profesional de salud en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.

Finalmente, en base al objetivo específico 5, pudo conocerse predomios de niveles altos de satisfacción en el 87.4% de encuestados, así como en las dimensiones fiabilidad (87.4%), capacidad de respuestas (89.9%), seguridad (90.8%), empatía (90.8%) y aspectos tangibles (89.9%).

Estos resultados se asociaron a los análisis del estudio de Sánchez (2019) donde el 93% de los usuarios se encontraron satisfechos con el servicio hospitalario; la investigación de Walde (2019) demostró que el nivel de satisfacción fue aceptable en el 69% de los usuarios; de la misma manera el estudio; sumado a la investigación de Hinojoza (2017) donde la satisfacción percibida fue del 47% en los pacientes que estuvieron satisfechos con las atenciones brindadas en contraparte al 19% los cuales indicaron no estarlo. En tanto que los resultados de estudio se diferenciaron de la investigación de Maggi (2018) donde existieron prevalencias bajas respecto a la satisfacción de acuerdo a componentes como la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. Además del estudio de Aragadvay (2017) quien demostró la existencia de niveles insatisfechos en el 58% de los usuarios.

De cara a los resultados considerando el aporte de Velásquez et al. (2020) se enfatiza que la satisfacción de los usuarios, debería siempre ser analizada, por el simple hecho de que su percepción y opinión son elementos relevantes al evaluarse los servicios brindados en salud, considerando que implica además un indicador destacado en la calidad del servicio, aunque también podría considerarse de difícil medición; por lo tanto las metodologías y medidas en la recogida de información generalmente influyen dado por las respuestas de los usuarios (Robles et al., 2019). Asimismo, es importante reconocer e incrementar los niveles de satisfacción en los centros de salud dado que implica el poder garantizar la calidad de la atención, de ahí que debería ser una preocupación sistemática de todos los profesionales sanitarios.

Respecto de los alcances logrados en la investigación fue la consistencia de sostener que efectivamente que la calidad de atención es un factor importante que se relaciona con la satisfacción que perciben los usuarios, además de reconocer que en la institución, los usuarios externos señalaron en su mayoría que la labor del personal es adecuada incluso considerando la penosa situación de la pandemia, asimismo los resultados son vitales para que en casos de problemas entre usuarios y profesionales se tenga de referencia estas variables que son relevantes en el trabajo de interacción de profesional – paciente. En cuanto a las limitaciones posiblemente el numero de muestra no haya sido el más significativo dada las

circunstancias y dificultades al momento de evaluar a los usuarios. Y entre las implicancias prospectivas, es que se contribuye a la ciencia investigativa de acuerdo al contexto de la pandemia y se considera relevante en la que próximos investigadores pongan a prueba otras metodologías que aunar en la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Pudo determinarse la existencia de relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.
2. Pudo determinarse relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.
3. Pudo determinarse relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.
4. Pudo determinarse relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.
5. Se identificó en la calidad de atención predominio niveles altos en los encuestados, así como en las dimensiones técnica, humana y entorno en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.
6. Se identificó en la satisfacción predominios altos en los encuestados, así como en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directos de la institución evaluada, se les insta a complementar un diagnóstico de su situación actual, a fin de que se puedan reconocer con mayor plenitud otros aspectos de la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios en correspondencia a los servicios y cuidados que se brinda desde el instante en que ingresa hasta cuando se retira.
2. Al departamento de recursos humanos o afines, se recomienda desarrollar programas de capacitación contantes para seguir mejorando la calidad de atención y satisfacción del personal sanitario con el objeto de cumplir con la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
3. A los jefes o altos mandes del personal sanitario, es fundamental necesario sistemáticamente reformular e implantar programas de promuevan y evalúen la calidad de la atención y medición de la satisfacción tanto del usuario externo como del mismo personal sanitario que evalúe su propio entorno.
4. Al personal sanitario analice los resultados obtenidos y se involucre o demande la promoción de taller o programas de dirección de salud a fin de aumentar las habilidades, destrezas y competencias entre el personal de salud.
5. A los jefes del centro de salud, analizar los actuales planes estratégicos en el personal sanitario con el objeto de desarrollar mejoras en la calidad de atención.
6. A los altos directivos de la institución sanitaria, se les recomienda promover estrategias atencionales mediante procedimientos estandarizados en el personal sanitario para optimizar la satisfacción en los usuarios.
7. A la comunidad científica y futuros investigadores se les recomienda ampliar el universo muestral para que de tal manera se pueda abarcar un mayor volumen de población y así mediante los datos obtenidos crear sistemas de

atención más óptimos y confiables que prioricen un buen nivel de satisfacción a los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguilar, E., Mena, M., & Villanueva, J. (2018). Quality of Care in a Pediatric Hospital. *Revista CONAMED*, 22(3). <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con173d.pdf>
- Aragadvay, S. (2017). Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba. *Universidad Técnica de Ambato*. <https://bit.ly/2Zm0jgR>
- Ayoví, Lady. (2021). Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2391>
- Bautista, J. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 [Tesis de maestría]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66510>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- 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>
- Briones, O. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del

cantón Rocafuerte. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>

Castañeda, C. (2014). La investigación y la pirámide de la evidencia. *UNIANDÉS EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1(3), 257–266.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/45>

Cuevas, M. (2018). Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017 [Universidad Peruana Unión]. In *Universidad Peruana Unión*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/109>

Delgado, J., Bueno, C., & Brito, H. (2016). Quality of nursing care from the perception of the hospitalized patient. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1–27.

Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Scientific articles, types of scientific research and productivity in health sciences. *Revista Ciencias de La Salud*, 14(1), 115–121.
<https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>

Dickerson, J., & Latina, A. (2018). Enfermería de equipo: el enfoque colaborativo mejora la atención al paciente. *Nursing*, 35(3), 15–16.
<https://doi.org/10.1016/J.NURSI.2018.05.005>

Duran, R., Rodríguez, K., & Gomero, R. (2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo | Durán Rodríguez | Revista Información Científica. *Revista Información Científica*, 95(1), 1–10.
<http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/130/1430>

García, F., Fernández, A., Acevedo, G., & Montenegro, R. (2017). Calidad de cuidados de enfermería a los pacientes traumatizados por accidentes de tránsito en Catamarca, Argentina. *Revista de Salud Pública*, 21(3), 64.
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.V21.N3.17384>

- Gómez, O., Carrillo, G., & Mauricio, E. (2016). Teorías de enfermería para la investigación y la práctica en cuidado paliativo*. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 17(1), 60–79. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v17n1/v17n1a04.pdf>
- Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>
- Gutiérrez, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021* [Tesis de maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66515>
- Henao, L. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Revista Contaduría y Administración*, 65(3). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, R., Infante, M., Guanoluisa, F., & Galeano, C. (2020). Estudio diagnóstico sobre el diseño muestral declarado en investigaciones desarrolladas por estudiantes de ingeniería en software. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 31(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2420>
- Hinojoza, G. (2017). Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de junio a septiembre del 2015 [Tesis de maestría]. In *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329>
- Informe Belmont. (1979). INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. *Revista Médica Herediana*, 4(3). <https://doi.org/10.20453/RMH.V4I3.424>
- Javier, M. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de la policía nacional del Peru Yungay 2016 [Tesis de

- maestría]. In *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2339359>
- Jaya, V. (2017). Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL [Tesis de maestría]. In *Universidad Técnica de Ambato*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/26418>
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
<https://bit.ly/3kCYzIm>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Observational Studies: The Most Commonly Used Designs in Clinical Research. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634–645. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Marín, C. (2018). Análisis de la calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: validación de cuestionario SERVQHOS-E. [Tesis de maestría]. In *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10791/1/T-UCSG-POS-MGSS-129.pdf>
- Meléndez, H. (2019). Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Sáenz”, 2019 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45045>
- Menjívar, E. (2019). Expectations of the academic use of virtual reality in the area of communications. *Revista Científico-Educacional de La Provincia Granma*, 15(4), 181–195. <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/handle/11715/2372>
- Merelo, G. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020 [Tesis de maestría]. In *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57549>

- Molina, J., Vaca, J., Muñoz, P., Cabascango, K., & Cabascango, C. (2016). Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *Index Enferm*.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006
- Moreano, N. (2018). Calidad de los Servicios Médicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes del Hospital General Guasmo Sur de la Ciudad de Guayaquil [Tesis de maestría]. In *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11763/1/T-UCSG-POS-MGSS-156.pdf>
- Moreno, D., & Carrillo, J. (2020). *Normas APA 7.ª edición Guía de citación y referenciación. Segunda versión revisada y ampliada 2020*. (7ma ed.). Universidad Central. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., Munares, O., & Del Carmen, J. (2019). ARTÍCULO ORIGINAL An Fac med. *An Fac Med*, 80(3), 288–297. <https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Niebles, W., Hoyos, L., & De La Ossa, J. (2019). Organizational climate and teaching performance in private universities of Barranquilla. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 283–294. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5893>
- Noboa, J. (2021). Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia Del Hospital Básico Naval De Esmeraldas [Tesis de maestría]. In *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2488>
- OMS. (2012). *Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS*. https://www.who.int/topics/human_rights/Instrument_derechos_OMS_spa.pdf
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2020). Vista de Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12). <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421/573>

- Pozzo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2019). Using questionnaires in research on universities: analysis of experiences from a situated perspective. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 12(2), 1–16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7057073&info=resumen&idoma=ENG>
- Puchia, C., & Jara, P. (2015). Enfermería y el cuidado domiciliario de los mayores en la era de la globalización. *Enfermería Universitaria*, 12(4), 219–225. <https://doi.org/10.1016/J.REU.2015.08.002>
- Puebla, D., Ramírez, A., Ramos, P., & Teresa, M. (2009). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 97–102. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf>
- Ramírez, R. (2015). Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014 [Tesis de licenciatura]. In *Universidad Nacional José María Arguedas*. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/191/RemyJulietta_tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ramos, Y., Morejón, R., & Gonzáles, M. (2018). Percepción de los pacientes diabéticos tipo 2 acerca de la calidad y satisfacción con la atención médica en consulta. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 34–2. <https://bit.ly/3o3OrL2>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). Descriptive statistics: description and representation of variables. *Revista Alergia de Mexico*, 63(4), 397–407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Robles, I., Placencia, M., & Carreño, R. (2019). Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016 TT - Satisfaction of neurosurgery outpatients of the Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Peru, 2016. *Horiz. Méd. (Impresa)*, 19(3), 58–

71. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n3.09>

Rupp, M. (2018). Assessing Quality of Care in Pharmacy: Remembering Donabedian. *Journal of Managed Care and Specialty Pharmacy*, 24(4), 354–356. <https://doi.org/10.18553/JMCP.2018.24.4.354>

Sánchez, F. (2019, April 24). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, M. (2019). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca, 2017 [Tesis de maestría]. In *Universidad Nacional de Cajamarca*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2851705>

Sarabia, C., & Alconero, A. (2019). Keys for questionnaire design and validation in health sciences - Enfermería en Cardiología. *Revista de Enfermería En Cardiología*, 29(77), 69–73. <https://www.enfermeria21.com/revistas/cardiologia/article/531/claves-para-el-diseno-y-validacion-de-cuestionarios-en-ciencias-de-la-salud/>

Serna, M. (2019). How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 0(43), 187–210. <https://doi.org/10.5944/empiria.43.2019.24305>

Silva, A., Mendes, A., Miranda, G., & Souza, W. (2017). A qualidade do atendimento ao parto na rede pública hospitalar em uma capital brasileira: A satisfação das gestantes. *Cadernos de Saude Publica*, 33(12). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00175116>

Toala, G., & Mendoza, A. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Revista Dominio de Las Ciencias*, 5(2), 56–70. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.2.abril.56-43>

- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, 6(13), 139–168. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- Velásquez, M., Almeida, M., Chávez, M., & Zambrano, V. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de Quiroga. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–20. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V32I1.2072>
- Walde, A. (2019). Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos que Asisten al Servicio de Odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018 [Tesis de maestría]. In *Universidad Católica de Santa María*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2334271>
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services,. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Calidad de atención	La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas del paciente, en las que estos consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad (Boada et al., 2019).	Esta variable se medirá a través del Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo el cual se constituye de 20 ítems y de 3 dimensiones como, Técnica, Humana, Entorno.	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación recibida ▪ Orientación de los cuidados ▪ Manejo del servicio ▪ Aplicación de normas técnicas y administrativas 	1 – 4	Ordinal
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de trato recibido ▪ Respeto por el orden de atención ▪ Interés del profesional por la consulta ▪ Respeto a la privacidad ▪ Confidencialidad del diagnóstico ▪ Habilidades de interacción 	5 – 10	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento del uniforme del personal ▪ Equipos y tecnología médica vigente ▪ Equipos e instrumentos adecuados ▪ Distribución de espacios ▪ Limpieza y orden de ambientes ▪ Iluminación de los ambientes 	11 - 20	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Satisfacción	se define como aquella medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades del paciente, tomando en cuenta criterios o dimensiones como el trato que brinda el personal al usuario, la operatividad del personal durante la atención al usuario, la información otorgada por parte del personal, el acceso y facilidad que se le da al usuario para su atención, la convicción y actitud (Meléndez, 2019)	Esta variable se medirá a través del Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo el cual se constituye de 26 ítems y de 5 dimensiones como, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de lo ofrecido ▪ Intereses por el problema del paciente 	1 – 6	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanización de los servicios ▪ Conductas amables ▪ Disponibilidad para ayudar al usuario 	7 – 9	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza con el personal ▪ Comprensión de los problemas ▪ Respeto ▪ Honestidad del personal ▪ Trato cordial y amable ▪ Orientación recibida durante el examen clínico 	10 - 16	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación empática ▪ Atención individualizada ▪ Calidad de la información brindada 	17 – 20	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de recursos ▪ Distribución de los espacios ▪ Consultorios adecuados ▪ Disponibilidad y variedad de medicamentos ▪ Limpieza de los materiales y del ambiente. 	21 - 26	

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
Autora	Ramírez Remy
Año de edición	2015
Procedencia	Perú
Ámbito de aplicación	En usuarios que asisten a atender a un centro de salud.
Administración	Individual y colectiva.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Objetivo	Medir la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de atención recibida.
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos.
Confiabilidad	La aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, dio como resultado un coeficiente = ,805; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 20 ítems distribuido en 5 dimensiones que a continuación se detallan: D1. Técnica (4 ítems) D2. Humana (6 ítems) D3. Entorno (10 ítems)
Calificación	Nunca :(1 puntos) Rara vez :(2 puntos) Algunas veces :(3 puntos) Frecuentemente :(4 puntos) Siempre :(5 puntos)
Categorías generales	Alto :(74 - 100) Medio :(47 - 73) Bajo :(20 - 46)

Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo

N°	ítems	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
Dimensión 1. Técnica						
1	El profesional que lo atiende, le orienta sobre el examen que se le va a realizar.					
2	En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.					
3	El profesional le orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.					
4	El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.					
Dimensión 2. Humana						
5	El personal respeta el orden de llegada de los pacientes.					
6	Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brinda un trato amable y cordial.					
7	El profesional muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud.					
8	El Profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.					
9	Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente.					
10	El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo.					
Dimensión 3. Entorno						

11	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
12	Los servicios higiénicos se encuentran limpios.					
13	La sala de espera está limpia.					
14	Los consultorios se encuentran limpios.					
15	Los consultorios se encuentran ordenados.					
16	Los consultorios se encuentran bien iluminados.					
17	Los consultorios son amplios y cómodos.					
18	Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para su atención.					
19	Los consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.					
20	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico que lo atendió.					

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
Autor	Ramírez Remy
Año de edición	2015
Ámbito de aplicación	En usuarios que asisten a atender a un centro de salud.
Administración	Individual y colectiva.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Objetivo	Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos.
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos.
Confiabilidad	La aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, dio como resultado un coeficiente = ,805; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 26 ítems distribuido en 5 dimensiones que a continuación se detallan: D1. Fiabilidad (6 ítems) D2. Capacidad de respuesta (3 ítems) D3. Seguridad (7 ítems) D4. Empatía (4 ítems) D5. Aspectos tangibles (6 ítems)
Calificación	Nunca :(1 puntos) Rara vez :(2 puntos) Algunas veces :(3 puntos) Frecuentemente :(4 puntos) Siempre :(5 puntos)
Categorías generales	Alto :(96 - 130) Medio :(61 - 95) Bajo :(26 - 60)

Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo

Nº	ítems	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
Dimensión 1. Fiabilidad						
1	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado					
3	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.					
4	Durante su atención se respetó su privacidad.					
5	El procedimiento para tomarse análisis de laboratorio fue la adecuada.					
6	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida y adecuada.					
Dimensión 2. Capacidad de respuesta						
7	El profesional siempre está dispuesto a ayudarlo (a).					
8	El personal se toma sus problemas muy seriamente.					
9	El profesional muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.					
Dimensión 3. Seguridad						
10	El profesional que lo atendió le brindó confianza para expresarse claramente.					
11	El personal del establecimiento demuestra cortesía de manera consistente con Ud.					
12	El personal de salud lo trata con amabilidad y paciencia.					
13	El personal de salud lo trata con respeto.					
14	El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaran.					
15	El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de su salud o resultado de la atención.					
16	El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento a					

	seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
Dimensión 4. Empatía						
17	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente.					
18	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.					
19	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que motivó su atención.					
20	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
Dimensión 5. Aspectos tangibles						
21	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y otros) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
22	Los consultorios cuentan con equipos e instrumentos para su atención.					
23	Los consultorios cuentan con los materiales (gasas, algodón, etc.) necesarios para su atención.					
24	Los consultorios son cómodos y acogedores.					
25	La sala de espera cuenta con espacios adecuados.					
26	La sala de espera se encuentra bien implementada.					

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: H₁. Existe relación</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Técnica</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p>	<p>Orientación recibida</p> <p>Orientación de los cuidadores</p> <p>Manejo del servicio</p> <p>Aplicación de normas técnicas y administrativas.</p> <p>Tipo de trato recibido</p> <p>Respeto por el orden de atención</p> <p>Interés del profesional por la consulta</p> <p>Respecto a la privacidad</p> <p>Confidencialidad del diagnóstico</p> <p>Habilidades de interacción.</p> <p>Cumplimiento del uniforme del personal</p> <p>Equipos y tecnología médica vigente</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa Básica</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Población: 3000 usuarios externos.</p>

<p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos: Establecer la relación entre la dimensión técnica y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>	<p>estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Equipos e instrumentos adecuados Distribución de espacios Limpieza y orden de ambientes Iluminación de los ambientes.</p> <p>Cumplimiento de lo ofrecido Interés por el problema del paciente.</p> <p>Humanización de los servicios Conductas amables Disponibilidad para ayudar al usuario.</p>	<p>Muestra 248 usuarios externos.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
<p>¿Cuál es la relación de satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión técnica y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>	<p>estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Cumplimiento de lo ofrecido Interés por el problema del paciente.</p> <p>Humanización de los servicios Conductas amables Disponibilidad para ayudar al usuario.</p> <p>Confianza con el personal Comprensión de los problemas Respeto Honestidad del personal Trato cordial y amable Orientación recibida durante el examen clínico.</p>	<p>Muestra 248 usuarios externos.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre</p>	<p>Establecer la relación entre la</p>	<p>estadísticamente</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Equipos e instrumentos adecuados Distribución de espacios Limpieza y orden de ambientes Iluminación de los ambientes.</p> <p>Cumplimiento de lo ofrecido Interés por el problema del paciente.</p> <p>Humanización de los servicios Conductas amables Disponibilidad para ayudar al usuario.</p> <p>Confianza con el personal Comprensión de los problemas Respeto Honestidad del personal Trato cordial y amable Orientación recibida durante el examen clínico.</p>	<p>Muestra 248 usuarios externos.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

<p>la dimensión técnica y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021?</p>	<p>dimensión humana y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad,</p>	<p>significativa entre la dimensión humana y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p> <p>H₃. Existe relación estadísticamente significativa</p>		<p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Relación empática Atención individualizada Calidad de la información brindada.</p> <p>Disponibilidad de recursos Distribución de los espacios Consultorios adecuados Disponibilidad y variedad de medicamentos Limpieza de los materiales y del ambiente.</p>	
--	---	---	--	--	--	--

	<p>capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p> <p>Identificar los niveles de la calidad de atención en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>	<p>entre la dimensión entorno y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

	Describir los niveles de satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.					
--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 4: INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

EVIDENCIA DE VALIDEZ

Validez de contenido

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo y del Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, done 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

Si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

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

Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021

Dimensiones	Ítems	Claridad		Relevancia		Coherencia	
		V Aiken	<i>p</i>	V Aiken	<i>p</i>	V Aiken	<i>p</i>
Técnica	1	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	2	1.00	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001
	3	1.00	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001
	4	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
Humana	5	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	6	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	7	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	8	1.00	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001
	9	0.93	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001
	10	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
Entorno	11	0.93	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	12	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	13	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	14	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	15	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	16	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	17	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	18	0.93	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	19	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	20	1.00	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001

Nota: V : Coeficiente de Aiken; *p*: Significancia

En la presenta tabla se aprecia que los ítems del Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo presentan índice de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia desde .93 a 1, lo cual significa que dichos ítems tienen claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en el Cuestionario.

Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021

Dimensiones	Ítems	Claridad		Relevancia		Coherencia	
		V Aiken	<i>p</i>	V Aiken	<i>p</i>	V Aiken	<i>p</i>
Fiabilidad	1	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	2	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	.001
	3	0.93	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	4	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	.003
	5	1.00	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001
	6	1.00	<.001	1.00	<.001	0.93	<.001
Capacidad de respuesta	7	0.93	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	8	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	9	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
Seguridad	10	0.93	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	11	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	12	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	13	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	.003
	14	1.00	<.001	1.00	.005	1.00	.003
	15	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	.001
	16	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
Empatía	17	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	.003
	18	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	19	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	20	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
Inseguridad	21	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	22	0.93	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	23	0.87	.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	24	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	25	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001
	26	1.00	<.001	1.00	<.001	1.00	<.001

Nota: V : Coeficiente de Aiken; *p*: Significancia

En la presenta tabla se aprecia que los ítems del Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo presentan índice de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia desde .87 a 1, lo cual significa que dichos ítems tienen claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en el Cuestionario.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Jorge David Aguirre Iñiguez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Magister en Seguridad y Salud Ocupacional
Áreas de experiencia profesional:	Medicina general, Medicina Ocupacional, Gerencia en salud
Institución donde labora:	BIODIMED Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	4 Años
Experiencia en Investigación	10 meses en estudio doble ciego sobre nueva vacuna contra el COVID 19

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Calidad de atención	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas del paciente, en las que estos consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad.	1.- TÉCNICO	implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos.
	2.- HUMANA	alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud.
	3.- ENTORNO	alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto.

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: TÉCNICA

Implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
TÉCNICA	Orientación recibida, orientación de los cuidados, manejo de los servicios, administración de normativas técnicas y administrativas.	1. El profesional que lo atiende, le orienta sobre el examen que se le va a realizar.	4	4	4	
		2. En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.	4	4	3	
		3. El profesional le orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	4	4	3	
		4. El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.	4	4	4	

DIMENSIÓN: HUMANA

Alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
HUMANA	Es el tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.	1. El personal respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		2. Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	
		3. El profesional muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud.	4	4	4	
		4. El Profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	4	4	3	
		5. Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente.	3	4	3	
		6. El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ENTORNO

alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ENTORNO	Cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología médica vigente, equipo e instrumento, distribución del espacio, higiene y orden del ambiente, nivel de iluminación en el ambiente.	1. El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	3	4	4	
		2. Los servicios higiénicos se encuentran limpios.	4	4	4	
		3. La sala de espera está limpia.	4	4	4	
		4. Los consultorios se encuentran limpios.	4	4	4	
		5. Los consultorios se encuentran ordenados.	4	4	4	
		6. Los consultorios se encuentran bien iluminados.	4	4	4	
		7. Los consultorios son amplios y cómodos.	4	4	4	
		8. Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para su atención.	3	4	4	
		9. Los consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.	4	4	4	
		10. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico que lo atendió.	4	4	3	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021



Dr. Jorge David Aguirre Iñiguez
MÉDICO ESPECIALISTA EN...
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
REG. NO. 1031-2021-2352770

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Jorge David Aguirre Iñiguez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Magister en Seguridad y Salud Ocupacional
Áreas de experiencia profesional:	Medicina general, Medicina Ocupacional, Gerencia en salud
Institución donde labora:	BIODIMED Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	4 Años
Experiencia en Investigación	10 meses en estudio doble ciego sobre nueva vacuna contra el COVID 19

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Satisfacción	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Implica el cabal proceso que brinda el personal de salud en base al servicio brindado acorde a las necesidades del paciente, considerando elementos, según el trato brindado, la operatividad del personal sanitario en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.	1.- FIABILIDAD	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
	2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo más pronto posible de manera oportuna
	3.- SEGURIDAD	Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor
	4.- EMPATÍA	Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario
	5.- ASPECTOS TANGIBLES	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicos, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
FIABILIDAD	Cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.	1. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	4	4	4	
		2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado	4	4	4	
		3. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	3	4	4	
		4. Durante su atención se respetó su privacidad.	4	4	4	
		5. El procedimiento para tomarse análisis de laboratorio fue la adecuada.	4	4	3	
		6. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida y adecuada.	4	4	3	

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo mas pronto posible de manera oportuna.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.	7. El profesional siempre está dispuesto a ayudarlo (a).	3	4	4	
		8. El personal se toma sus problemas muy seriamente.	4	4	4	
		9. El profesional muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	4	4	4	

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SEGURIDAD	Confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.	10. El profesional que lo atendió le brindó confianza para expresarse claramente.	3	4	4	
		11. El personal del establecimiento demuestra cortesía de manera consistente con Ud.	4	4	4	
		12. El personal de salud lo trata con amabilidad y paciencia.	4	4	4	
		13. El personal de salud lo trata con respeto.	4	4	4	
		14. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaran.	4	4	4	
		15. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de su salud o resultado de la atención.	4	4	4	
		16. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	4	4	4	

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
EMPATÍA	Relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.	17. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente.	4	4	4	
		18. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	4	4	4	
		19. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que motivó su atención.	4	4	4	
		20. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ASPECTOS TANGIBLES	Disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y de variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.	21. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y otros) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
		22. Los consultorios cuentan con equipos e instrumentos para su atención.	3	4	4	
		23. Los consultorios cuentan con los materiales (gasas, algodón, etc.) necesarios para su atención.	2	4	4	Ítem repetido
		24. Los consultorios son cómodos y acogedores.	4	4	4	
		25. La sala de espera cuenta con espacios adecuados.	4	4	4	
		26. La sala de espera se encuentra bien implementada.	4	4	4	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021



Dr. Jorge Aguirre Iñiguez
MÉDICO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Reg. No. 1037-2021-2352770

Dr. Jorge David Aguirre Iñiguez
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	ADARVELYS CAROLINA VALOR GONZALEZ
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral
Áreas de experiencia profesional:	Salud Ocupacional y Ergonomía Laboral, Gestión de Servicios de Salud
Institución donde labora:	BIODIMED Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	10 Años
Experiencia en Investigación	6 meses en estudio doble ciego sobre nueva vacuna contra el COVID 19

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Calidad de atención	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas del paciente, en las que estos consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad (Boada et al., 2019).	1.- TÉCNICO	implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).
	2.- HUMANA	alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).
	3.- ENTORNO	alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: TÉCNICA

Implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
TÉCNICA	Orientación recibida, orientación de los cuidados, manejo de los servicios, administración de normativas técnicas y administrativas.	1. El profesional que lo atiende, le orienta sobre el examen que se le va a realizar.	4	4	4	
		2. En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.	4	4	4	
		3. El profesional le orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	4	4	4	
		4. El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.	4	4	4	

DIMENSIÓN: HUMANA

Alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
HUMANA	Es el tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.	5. El personal respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		6. Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	
		7. El profesional muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud.	4	4	4	
		8. El Profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	4	4	4	
		9. Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente.	4	4	4	
		10. El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ENTORNO

alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ENTORNO	Cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología médica vigente, equipo e instrumento, distribución del espacio, higiene y orden del ambiente, nivel de iluminación en el ambiente.	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
		Los servicios higiénicos se encuentran limpios.	4	4	4	
		La sala de espera está limpia.	4	4	4	
		Los consultorios se encuentran limpios.	4	4	4	
		Los consultorios se encuentran ordenados.	4	4	4	
		Los consultorios se encuentran bien iluminados.	4	4	4	
		Los consultorios son amplios y cómodos.	4	4	4	
		Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para su atención.	4	4	4	
		Los consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.	4	4	4	
Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico que lo atendió.	4	4	4			

Lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021

Dr. Adarvelys Valor
MÉDICO OCUPACIONAL
C + 1754263877
Reg Senescyt. 8622/3694

Dra. Adarvelys Carolina Valor González

Especialista en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	ADARVELYS CAROLINA VALOR GONZALEZ
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral
Áreas de experiencia profesional:	Salud Ocupacional y Ergonomía Laboral, Gestión de Servicios de Salud
Institución donde labora:	BIODIMED Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	10 Años
Experiencia en Investigación	6 meses en estudio doble ciego sobre nueva vacuna contra el COVID 19

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Satisfacción	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Implica el cabal proceso que brinda el personal de salud en base al servicio brindado acorde a las necesidades del paciente, considerando elementos, según el trato brindado, la operatividad del personal sanitario en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.	1.- FIABILIDAD	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
	2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo más pronto posible de manera oportuna
	3.- SEGURIDAD	Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor
	4.- EMPATÍA	Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario
	5.- ASPECTOS TANGIBLES	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicos, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
FIABILIDAD	Cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.	1. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	4	4	4	
		2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado	4	4	4	
		3. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
		4. Durante su atención se respetó su privacidad.	4	4	4	
		5. El procedimiento para tomarse análisis de laboratorio fue la adecuada.	4	4	4	
		6. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida y adecuada.	4	4	4	

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo mas pronto posible de manera oportuna.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.	7. El profesional siempre está dispuesto a ayudarlo (a).	4	4	4	
		8. El personal se toma sus problemas muy seriamente.	4	4	4	
		9. El profesional muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	4	4	4	

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SEGURIDAD	Confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.	10. El profesional que lo atendió le brindó confianza para expresarse claramente.	4	4	4	
		11. El personal del establecimiento demuestra cortesía de manera consistente con Ud.	4	4	4	
		12. El personal de salud lo trata con amabilidad y paciencia.	4	4	4	
		13. El personal de salud lo trata con respeto.	4	4	4	
		14. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaran.	4	4	4	
		15. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de su salud o resultado de la atención.	4	4	4	
		16. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	4	4	4	

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
EMPATÍA	Relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.	17. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente.	4	4	4	
		18. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	4	4	4	
		19. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que motivó su atención.	4	4	4	
		20. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ASPECTOS TANGIBLES	Disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.	27. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y otros) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
		28. Los consultorios cuentan con equipos e instrumentos para su atención.	4	4	4	
		29. Los consultorios cuentan con los materiales (gasas, algodón, etc.) necesarios para su atención.	4	4	4	
		30. Los consultorios son cómodos y acogedores.	4	4	4	
		31. La sala de espera cuenta con espacios adecuados.	4	4	4	
		32. La sala de espera se encuentra bien implementada.	4	4	4	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021

Dr. Adarvelys Valor
MÉDICO OCUPACIONAL
C.I. 1759265873
Reg. Senescyt. 8622/36948

Dra. Adarvelys Carolina Valor González

Especialista en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dr. MARCOS ANTONIO MATA ITURRALDE
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Especialista en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Áreas de experiencia profesional:	Medicina general, Cirugía general, Seguridad y Salud Ocupacional
Institución donde labora:	Hospital IESS CEIBOS, URVASEO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	18 Años
Experiencia en Investigación	

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Calidad de atención	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas del paciente, en las que estos consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad (Boada et al., 2019).	1.- TÉCNICO	implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).
	2.- HUMANA	alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).
	3.- ENTORNO	alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: TÉCNICA

Implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
TÉCNICA	Orientación recibida, orientación de los cuidados, manejo de los servicios, administración de normativas técnicas y administrativas.	1. El profesional que lo atiende, le orienta sobre el examen que se le va a realizar.	4	4	4	
		2. En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.	4	4	4	
		3. El profesional le orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	4	4	4	
		4. El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.	4	4	4	

DIMENSIÓN: HUMANA

Alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
HUMANA	Es el tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.	1. El personal respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		2. Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	
		3. El profesional muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud.	4	4	4	
		4. El Profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	4	4	4	
		5. Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente.	4	4	4	
		6. El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo.	4	4	4	

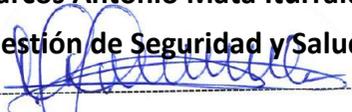
DIMENSIÓN: ENTORNO

alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ENTORNO	Cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología médica vigente, equipo e instrumento, distribución del espacio, higiene y orden del ambiente, nivel de iluminación en el ambiente.	7. El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
		8. Los servicios higiénicos se encuentran limpios.	4	4	4	
		9. La sala de espera está limpia.	4	4	4	
		10. Los consultorios se encuentran limpios.	4	4	4	
		11. Los consultorios se encuentran ordenados.	4	4	4	
		12. Los consultorios se encuentran bien iluminados.	4	4	4	
		13. Los consultorios son amplios y cómodos.	4	4	4	
		14. Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para su atención.	4	4	4	
		15. Los consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.	4	4	4	
16. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico que lo atendió.	4	4	4			

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021

Dr. Marcos Mata Iturralde
MÉDICO OCCUPACIONAL
Reg. Sant. 12366
Cod. MRL E3 - Col. Méd 9303
CONSORCIO LEVASEG
Dr. Marcos Antonio Mata Iturralde
Especialista en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dr. MARCOS ANTONIO MATA ITURRALDE
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Especialista en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Áreas de experiencia profesional:	Medicina general, Cirugía general, Seguridad y Salud Ocupacional
Institución donde labora:	Hospital IESS CEIBOS, URVASEO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	18 Años
Experiencia en Investigación	

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Satisfacción	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Implica el cabal proceso que brinda el personal de salud en base al servicio brindado acorde a las necesidades del paciente, considerando elementos, según el trato brindado, la operatividad del personal sanitario en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.	1.- FIABILIDAD	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
	2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo más pronto posible de manera oportuna
	3.- SEGURIDAD	Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor
	4.- EMPATÍA	Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario
	5.- ASPECTOS TANGIBLES	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicos, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
FIABILIDAD	Cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.	1. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	4	4	4	
		2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado	4	4	4	
		3. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
		4. Durante su atención se respetó su privacidad.	4	4	4	
		5. El procedimiento para tomarse análisis de laboratorio fue la adecuada.	4	4	4	
		6. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida y adecuada.	4	4	4	

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo mas pronto posible de manera oportuna.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.	7. El profesional siempre está dispuesto a ayudarlo (a).	4	4	4	
		8. El personal se toma sus problemas muy seriamente.	4	4	4	
		9. El profesional muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	4	4	4	

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SEGURIDAD	Confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.	10. El profesional que lo atendió le brindó confianza para expresarse claramente.	4	4	4	
		11. El personal del establecimiento demuestra cortesía de manera consistente con Ud.	4	4	4	
		12. El personal de salud lo trata con amabilidad y paciencia.	4	4	4	
		13. El personal de salud lo trata con respeto.	4	4	4	
		14. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaran.	4	4	4	
		15. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de su salud o resultado de la atención.	4	4	4	
		16. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	4	4	4	

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
EMPATÍA	Relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.	17. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente.	4	4	4	
		18. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	4	4	4	
		19. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que motivó su atención.	4	4	4	
		20. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ASPECTOS TANGIBLES	Disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y de variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.	21. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y otros) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
		22. Los consultorios cuentan con equipos e instrumentos para su atención.	4	4	4	
		23. Los consultorios cuentan con los materiales (gasas, algodón, etc.) necesarios para su atención.	4	4	4	
		24. Los consultorios son cómodos y acogedores.	4	4	4	
		25. La sala de espera cuenta con espacios adecuados.	4	4	4	
		26. La sala de espera se encuentra bien implementada.	4	4	4	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021

Dr. Marcos Mata Iturralde
MÉDICO OCUPACIONAL
Reg. Sant. 12366
Cod. MRL E3 - Col. Med 9303
CONSORCIO URVASEQ


Dr. Marcos Antonio Mata Iturralde
Especialista en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dra. YARA DEL ROCIO MORAES SERRANO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Magister en Seguridad y Salud Ocupacional
Áreas de experiencia profesional:	Medicina general, Seguridad y Salud Ocupacional
Institución donde labora:	Delta Delfini & CIA. S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 Años
Experiencia en Investigación	9 meses en el Proyecto ensayo clínico en fase III doble ciego controlado con placebo de una vacuna recombinante contra el coronavirus

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Calidad de atención	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas del paciente, en las que estos consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad (Boada et al., 2019).	1.- TÉCNICO	implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).
	2.- HUMANA	alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).
	3.- ENTORNO	alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: TÉCNICA

Implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
TÉCNICA	Orientación recibida, orientación de los cuidados, manejo de los servicios, administración de normativas técnicas y administrativas.	1. El profesional que lo atiende, le orienta sobre el examen que se le va a realizar.	4	4	4	
		2. En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.	4	4	4	
		3. El profesional le orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	4	4	4	
		4. El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.	4	4	4	

DIMENSIÓN: HUMANA

Alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).

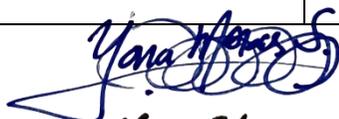
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
HUMANA	Es el tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.	1. El personal respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		2. Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brindo un trato amable y cordial.	4	4	4	
		3. El profesional muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud.	4	4	4	
		4. El Profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	4	4	4	
		5. Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente.	4	4	4	
		6. El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ENTORNO

alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ENTORNO	Cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología médica vigente, equipo e instrumento, distribución del espacio, higiene y orden del ambiente, nivel de iluminación en el ambiente.	1. El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
		2. Los servicios higiénicos se encuentran limpios.	4	4	4	
		3. La sala de espera está limpia.	4	4	4	
		4. Los consultorios se encuentran limpios.	4	4	4	
		5. Los consultorios se encuentran ordenados.	4	4	4	
		6. Los consultorios se encuentran bien iluminados.	4	4	4	
		7. Los consultorios son amplios y cómodos.	4	4	4	
		8. Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para su atención.	4	4	4	
		9. Los consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.	4	4	4	
		10. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico que lo atendió.	4	4	4	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021



Dra. Yara Moraes S.

Médico en Seguridad y Salud Ocupacional
Dra. Yara del Rocío Moraes Serrano
Registro 1037-2021-2152785
Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dra. YARA DEL ROCIO MORAES SERRANO
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Magister en Seguridad y Salud Ocupacional
Áreas de experiencia profesional:	Medicina general, Seguridad y Salud Ocupacional
Institución donde labora:	Delta Delfini & CIA. S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 Años
Experiencia en Investigación	9 meses en el Proyecto ensayo clínico en fase III doble ciego controlado con placebo de una vacuna recombinante contra el coronavirus

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Satisfacción	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Implica el cabal proceso que brinda el personal de salud en base al servicio brindado acorde a las necesidades del paciente, considerando elementos, según el trato brindado, la operatividad del personal sanitario en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.	1.- FIABILIDAD	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
	2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo más pronto posible de manera oportuna
	3.- SEGURIDAD	Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor
	4.- EMPATÍA	Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario
	5.- ASPECTOS TANGIBLES	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicos, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
FIABILIDAD	Cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.	1. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	4	4	4	
		2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado	4	4	4	
		3. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
		4. Durante su atención se respetó su privacidad.	4	4	4	
		5. El procedimiento para tomarse análisis de laboratorio fue la adecuada.	4	4	4	
		6. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida y adecuada.	4	4	4	

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo mas pronto posible de manera oportuna.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.	7. El profesional siempre está dispuesto a ayudarlo (a).	4	4	4	
		8. El personal se toma sus problemas muy seriamente.	4	4	4	
		9. El profesional muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	4	4	4	

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SEGURIDAD	Confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.	10. El profesional que lo atendió le brindó confianza para expresarse claramente.	4	4	4	
		11. El personal del establecimiento demuestra cortesía de manera consistente con Ud.	4	4	4	
		12. El personal de salud lo trata con amabilidad y paciencia.	4	4	4	
		13. El personal de salud lo trata con respeto.	4	4	4	
		14. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaran.	4	4	4	
		15. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de su salud o resultado de la atención.	4	4	4	
		16. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	4	4	4	

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
EMPATÍA	Relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.	17. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente.	4	4	4	
		18. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	4	4	4	
		19. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que motivó su atención.	4	4	4	
		20. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ASPECTOS TANGIBLES	Disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.	21. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y otros) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
		22. Los consultorios cuentan con equipos e instrumentos para su atención.	4	4	4	
		23. Los consultorios cuentan con los materiales (gasas, algodón, etc.) necesarios para su atención.	4	4	4	
		24. Los consultorios son cómodos y acogedores.	4	4	4	
		25. La sala de espera cuenta con espacios adecuados.	4	4	4	
		26. La sala de espera se encuentra bien implementada.	4	4	4	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021

**Dra. Yara Moraes S.**

Médico en Seguridad y Salud Ocupacional
Dra. Yara del Rocio Moraes Serrano
Registro 1037-2021-2352785
Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	DEYCI ALEXANDRA NUÑEZ VILLALVA
Grado profesional:	Maestría (X)
Área de Formación académica:	PSICOLOGÍA CLÍNICA
Áreas de experiencia profesional:	SOCIAL Y SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL
Tiempo de experiencia profesional en el área :	8 AÑOS
Experiencia en Investigación	ELABORACIÓN DE ARTICULO CIENTÍFICO

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Calidad de atención	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas del paciente, en las que estos consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad (Boada et al., 2019).	1.- TÉCNICO	implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).
	2.- HUMANA	alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).
	3.- ENTORNO	alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: TÉCNICA

Implica una serie de aspectos que tiene que tener el profesionales basada en los conocimientos según los estándares científicos (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
TÉCNICA	Orientación recibida, orientación de los cuidados, manejos de los servicios, administración de normativas técnicas y administrativas.	1. El profesional que lo atiende, le orienta sobre el examen que se le va a realizar.	4	4	4	
		2. En la consulta, el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.	4	4	4	
		3. El profesional le orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	4	4	4	
		4. El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.	4	4	4	

DIMENSIÓN: HUMANA

Alude al procedimiento del cuidados, desarrollado en forma sostenida en las interacciones de paciente – profesional, basada en una comunicación verbal y no verbal, los contactos de miradas, el grado de interés y de escucha activa en las que se aprecia en nivel de compromiso que sostienen los profesionales de salud (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
HUMANA	Es el tipo de trato recibido, respeto por el orden de atención, interés del profesional por la consulta, respecto a la privacidad, confidencialidad del diagnóstico, habilidades de interacción.	5. El personal respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		6. Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brindo un trato amable y cordial.	4	4	4	
		7. El profesional muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud.	4	4	4	
		8. El Profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	4	4	4	
		9. Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente.	4	4	4	
		10. El establecimiento cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ENTORNO

alude a los espacios donde se desarrollan las atenciones del cuidado y es fundamental la existencia de una serie de adecuadas condiciones que contribuyan a una cálida recuperación, por lo que la limpieza, las instalaciones de seguridad, las pertenencias del profesional encargado, y los controles de acceso son vitales en este punto (Cuevas, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ENTORNO	Cumplimiento del uniforme del personal, equipos y tecnología médica vigente, equipo e instrumento, distribución del espacio, higiene y orden del ambiente, nivel de iluminación en el ambiente.	11. El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
		12. Los servicios higiénicos se encuentran limpios.	4	4	4	
		13. La sala de espera está limpia.	4	4	4	
		14. Los consultorios se encuentran limpios.	4	4	4	
		15. Los consultorios se encuentran ordenados.	4	4	4	
		16. Los consultorios se encuentran bien iluminados.	4	4	4	
		17. Los consultorios son amplios y cómodos.	4	4	4	
		18. Los consultorios cuentan con los equipos necesarios para su atención.	4	4	4	
		19. Los consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.	4	4	4	
20. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico que lo atendió.	4	4	4			

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021


Deysi Alexandra Nuñez Villalva
DEYSI ALEXANDRA
NUÑEZ VILLALVA
Psicóloga Clínica, Magister en Psicoterapia

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Calidad de Atención al Usuario Externo que forma parte de la investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA DE GUAYAQUIL, 2021.**

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; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	DEYCI ALEXANDRA NUÑEZ VILLALVA
Grado profesional:	Maestría
Área de Formación académica:	PSICOLOGÍA CLÍNICA
Áreas de experiencia profesional:	SOCIAL Y SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL
Tiempo de experiencia profesional en el área :	8 AÑOS
Experiencia en Investigación	ELABORACIÓN DE ARTICULO CIENTÍFICO

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo
Autor:	Henry Wilfredo Agreda Cerna
Procedencia	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Usuarios que asisten a un centro de salud

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

Variable: Satisfacción	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Implica el cabal proceso que brinda el personal de salud en base al servicio brindado acorde a las necesidades del paciente, considerando elementos, según el trato brindado, la operatividad del personal sanitario en la atención, el grado de información brindado, el nivel de atención y actitud respecto al paciente.	1.- FIABILIDAD	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
	2.- CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo más pronto posible de manera oportuna
	3.- SEGURIDAD	Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor
	4.- EMPATÍA	Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario
	5.- ASPECTOS TANGIBLES	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicos, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario Externo, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**6.1. DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
FIABILIDAD	Cumplimiento de lo ofrecido, interés por el problema del paciente.	1. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	4	4	4	
		2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado	4	4	4	
		3. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	4	4	4	
		4. Durante su atención se respetó su privacidad.	4	4	4	
		5. El procedimiento para tomarse análisis de laboratorio fue la adecuada.	4	4	4	
		6. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida y adecuada.	4	4	4	

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Actitud para la atención de necesidades del usuario y de brindar adecuado servicio lo mas pronto posible de manera oportuna.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Humanización de los servicios, conductas amables, disponibilidad para ayudar al usuario.	7. El profesional siempre está dispuesto a ayudarlo (a).	4	4	4	
		8. El personal se toma sus problemas muy seriamente.	4	4	4	
		9. El profesional muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	4	4	4	

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Grado de conocimientos por parte del personal y sus capacidades desarrolla con confianza en su labor

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SEGURIDAD	Confianza con el personal, comprensión de los problemas, respeto, honestidad del personal, trato cordial y amable, orientación recibida durante el examen clínico.	10. El profesional que lo atendió le brindó confianza para expresarse claramente.	4	4	4	
		11. El personal del establecimiento demuestra cortesía de manera consistente con Ud.	4	4	4	
		12. El personal de salud lo trata con amabilidad y paciencia.	4	4	4	
		13. El personal de salud lo trata con respeto.	4	4	4	
		14. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se le realizaran.	4	4	4	
		15. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de su salud o resultado de la atención.	4	4	4	
		16. El profesional le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	4	4	4	

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Capacidades de percepción y comprensión de ciertos requisitos en la identificación de estos y de una atención personalizada al usuario

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
EMPATÍA	Relación empática, atención individualizada, calidad de la información brindada.	17. El personal de consulta externa lo escuchó atentamente.	4	4	4	
		18. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	4	4	4	
		19. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que motivó su atención.	4	4	4	
		20. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, de equipos y presentación de los trabajadores de salud

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
ASPECTOS TANGIBLES	Disponibilidad de recursos, distribución de los espacios, consultorios adecuados, disponibilidad y de variedad de medicamentos, limpieza de los materiales y del ambiente.	21. La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y otros) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	4	4	4	
		22. Los consultorios cuentan con equipos e instrumentos para su atención.	4	4	4	
		23. Los consultorios cuentan con los materiales (gasas, algodón, etc.) necesarios para su atención.	4	4	4	
		24. Los consultorios son cómodos y acogedores.	4	4	4	
		25. La sala de espera cuenta con espacios adecuados.	4	4	4	
		26. La sala de espera se encuentra bien implementada.	4	4	4	

lugar y fecha: Guayaquil, Octubre de 2021



Firmado electrónicamente por:

DEYCI ALEXANDRA**NÚÑEZ VILLALVA****Deyci Alexandra Nuñez Villalva****Psicóloga Clínica, Magister en Psicoterapia**

EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad por consistencia interna

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:

Coefficientes de confiabilidad OMEGA Mc Donald del Cuestionario de Calidad de atención en los Usuarios Externos de una Clínica de Guayaquil, 2021

Dimensión	N° ítems	M	DE	ω
Dimensión Técnica	8	17.75	2.573	.787
Dimensión Humana	7	27.00	3.987	.908
Dimensión Entorno	6	45.05	5.596	.951
Dimensión global	25	89.80	11.386	.969

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; ω : Omega de Mc Donald

En la Tabla se muestran los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, del Cuestionario de Calidad de atención en los Usuarios Externos de una Clínica de Guayaquil, 2021, en el análisis de un estudio piloto de 20 usuarios externos, con valores de ($\omega=.787$) en la dimensión técnica; de ($\omega=.908$) en humana, y entorno fue igual a ($\omega=.951$); mientras que el coeficiente general fue de ($\omega=.969$); lo cual refleja que el instrumento cuenta con Altos valores de consistencia interna como medida de la fiabilidad.

Coefficientes de confiabilidad OMEGA Mc Donald del Cuestionario de Satisfacción en los Usuarios Externos de una Clínica de Guayaquil, 2021

Dimensión	N° ítems	M	DE	ω
Fiabilidad	6	26.10	4.400	.908
Capacidad de respuesta	3	13.55	2.481	.852
Seguridad	7	32.35	5.050	.976
Empatía	4	18.15	3.281	.943
Aspectos tangibles	6	27.40	3.347	.885
Dimensión global	26	117.55	17.533	.984

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; ω : Omega de Mc Donald

En la Tabla se muestran los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, del Cuestionario de Satisfacción en los Usuarios Externos de una Clínica de Guayaquil, 2021 en el análisis de un estudio piloto de 20 usuarios externos con valores en Fiabilidad de ($\omega=.908$); en Capacidad de respuesta de ($\omega=.852$); en Seguridad de ,976; en Empatía de .943; en Aspectos tangibles ($\omega=.885$); y a nivel global un coeficiente Omega fue de ($\omega=.984$); lo cual refleja que el instrumento cuenta con Altos valores de consistencia interna como medida de la fiabilidad.

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

SEÑOR : Jorge David Aguirre Iñiguez
Coordinador del Centro Clínico BIODIMED Guayaquil

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TESIS

Yo, BRYAN STEVEN LÚA PROAÑO, identificada con Cédula de identidad N° 0931566590, con domicilio en Mucho Lote 1 etapa 3, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en los Usuarios Externos de una Clínica de Guayaquil, 2021” y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recorro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los usuarios externos de su centro clínico.

Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Guayaquil, miércoles 20 de octubre, del 2021



Dr. Bryan Lúa Proaño
MÉDICO GENERAL
REG. SANT. 0931566590
DR. BRYAN STEVEN LÚA PROAÑO
MEDICO GENERAL
C.I. 0931566590

Guayaquil 20 de Octubre del 2021

SEÑOR: BRYAN STEVEN LÚA PROAÑO

ASUNTO: RESPUESTA A SU SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION DE TESIS

YO **JORGE DAVID AGUIRRE IÑIGUEZ** Coordinador General del Centro clínico BIODIMED Guayaquil en cumplimiento de mis funciones remito a usted **DR. BRYAN STEVEN LÚA PROAÑO** esta carta la cual le permite la aplicación de su instrumento de investigación a los pacientes que asisten a nuestro centro clínico, con la única finalidad de recabar información para su proyecto de TESIS.

Atentamente:



Dr. Jorge Aguirre Iñiguez
MÉDICO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Reg. No. 1037-2021-2362770

Dr. Jorge David Aguirre Iñiguez
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura.
Investigador: Lúa Proaño, Bryan Steven.
Título: «Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021».

Estimado Sr.(a): A través del presente documento se le solicita la participación voluntaria para la investigación «Calidad de atención satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021».

Fines del Estudio: Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Cesar Vallejo. Con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

Procedimientos: Si usted acepta participar del estudio, el investigador podrá tener acceso a la información que se recolectará mediante la aplicación de dos cuestionarios, donde se considerarán algunos datos de acuerdo a las respectivas variables de estudio.

Riesgos: No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por su participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad: La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del participante: La participación es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirar su consentimiento para la participación en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, comunicándose con Lúa Proaño, Bryan Steven.

CONSENTIMIENTO

Voluntariamente doy mi consentimiento para ser partícipe en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en la investigación, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.

Participante de estudio

Nombre:

Investigador:

Lúa Proaño, Bryan Steven

ANEXO 7: BASE DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN																				
ID	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4
5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2
6	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2
7	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
10	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4
12	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
13	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	2	3	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2
19	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
27	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

28	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
32	3	2	3	5	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	5	5	4	3	5	2
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
34	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	1	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
43	1	2	2	5	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
44	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
45	2	5	3	2	3	5	5	4	4	2	1	5	4	3	2	5	5	5	5	4
46	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
49	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
50	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
54	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4

60	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
62	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	2	1	2	3	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	4	5	1	2	2
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	5	4	4	3	2	4	2	4	5	2	5	4	3	4	5	5	5	1
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	3	3	2	4	2	4	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
83	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	2	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
86	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
91	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2

92	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
94	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
95	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
96	2	1	1	1	4	3	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	5	3
97	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
98	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4
107	5	4	4	4	4	4	3	5	5	1	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
110	2	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3
111	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3
113	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
114	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
115	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
116	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	3	3	4	1	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4
118	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
119	5	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	3	4	4

31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	1	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	3	2	5	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4	1	3	2
44	1	4	5	2	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
45	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	1	3	1	2	4	3	4	3	4	2
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
49	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
50	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
54	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
58	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
59	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3
60	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5

95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	5	5	5	
97	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
98	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
107	4	2	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	
108	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
109	2	3	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	2	1	2	3	4	5	4	3	3	3	
110	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
111	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
112	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
113	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
114	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
115	2	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	2	2	4	3	4	5	5	5	
116	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
117	5	2	4	4	3	3	5	5	5	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
118	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
119	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4