



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad de la Salud Humana
Carrera de Medicina Humana

**Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que
acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe**

Trabajo de Titulación previa
a la obtención del título de
Médico General

AUTOR:

Jhandry Jhael Mendoza Piedra

DIRECTORA:

Md. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg.SC

Loja – Ecuador

2023

ii. Certificación

Md. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber dirigido, orientado y discutido, en todas sus partes el desarrollo del Trabajo de Titulación denominada: **Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe**, previo a la obtención del título de **Médico General**, de autoría del Sr. **Jhandry Jhael Mendoza Piedra**, con **cédula de identidad Nro. 1104742760**, estudiante de la Carrera de Medicina Humana, la misma que cumple a satisfacción los requisitos de fondo y forma, exigidos por la Universidad Nacional de Loja para los procesos de obtención del título de Médico General, por tal motivo autorizo su presentación y defensa ante el tribunal designado para el efecto.

Loja, 04 de marzo de 2022



Firmado electrónicamente por:
**SANDRA
KATERINE MEJIA
MICHAY**

Md. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

iii. Autoría

Yo, **Jhandry Jhael Mendoza Piedra**, declaro ser el autor del presente Trabajo de Titulación, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido del mismo.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca virtual.



Firma:

Cédula: 1104742760

Fecha: 03 de julio del 2023

Correo electrónico: jhandry.mendoza@unl.edu.ec

Teléfono: 0978905475

iv. Carta de autorización

Yo, **Jhandry Jhael Mendoza Piedra**, autor del Trabajo de Titulación denominado: **Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe**, como requisito para optar el título de **Médico General**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de Titulación en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 3 días del mes de julio de dos mil veintitrés.

Firma:  Firmado electrónicamente por:
**JHANDRY JHAEL
MENDOZA PIEDRA**

Autor: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Cédula de Identidad: 1104742760

Dirección: Avenida Chuquiribamba y Zoila Alvarado.

Correo Electrónico: jhandry.mendoza@unl.edu.ec

Celular: 0978905475

Datos Complementarios:

Directora de Trabajo de Titulación: Md. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc

v. Dedicatoria

A mis padres por todo el amor incondicional que me han brindado durante todo este tiempo, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye el presente Trabajo de Titulación. Me apoyaron durante toda mi carrera y en cada actividad en la que quería dedicarme, su educación académica y personal siempre fue con la disciplina debida y la libertad correspondiente, lo que ayudó a que me forme en la persona que soy en la actualidad.

Jhandry Jhael Mendoza Piedra

vi. Agradecimiento

Primeramente, doy gracias a Dios por brindarme la vida, y así poder disfrutar de las experiencias dentro de mi universidad, gracias a mi Universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias al ministerio de Salud Pública por brindarme el permiso necesario para trabajar conjuntamente con el Centro de Salud de Motupe en donde está a cargo el Dr. Ángel Acaro y me brindó su ayuda para que pueda aplicar los diferentes test.

Gracias a Md. Sandra Katerine Mejía Michay catedrática de Titulación y directora de la presente investigación; quien me guio con disciplina y paciencia, para que se cumplan mis objetivos en los tiempos respectivos para poder culminar con éxito el desarrollo de mi Trabajo de Titulación y obtener una afable titulación profesional

Jhandry Jhael Mendoza Piedra

vii. Índice

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de anexos	x
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Summary	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1. Relación médico paciente.	6
4.1.1. Atención centrada	7
4.1.2. Características de la relación médico paciente	7
<i>4.1.2.1. El trato en la atención médica</i>	7
<i>4.1.2.2. Confianza en el médico</i>	8
<i>4.1.2.3. Interés del médico sobre el paciente</i>	8
<i>4.1.2.4. Entendimiento Mutuo de médico y paciente</i>	9
<i>4.1.2.5. Capacidad de expresión del médico</i>	10
<i>4.1.2.6. Capacidad del médico de ser accesible con el paciente</i>	10
4.1.3. Cuestionario PDRQ versión de 9	10
4.2. Satisfacción del usuario.	11
4.2.1. Percepción	11

4.2.2. Expectativas	11
4.3. Calidad de atención.	12
4.4. Tipos de Calidad.	13
4.4.1. Calidad satisfecha	13
4.4.2. Calidad que agrada	13
4.4.3. Calidad deseada.....	13
4.4.4. Calidad Objetiva	13
4.4.4.1. <i>Componente técnico</i>	14
4.4.5. Calidad Subjetiva	14
4.4.5.1. <i>Componente interpersonal</i>	14
4.5. Dimensiones de la calidad de atención.....	14
4.5.1. Elementos tangibles.....	14
4.5.2. Fiabilidad	15
4.5.3. Capacidad de respuesta	15
4.5.4. Seguridad	15
4.5.5. Empatía	17
4.6. Medición de la calidad de servicio.....	17
4.7. Escalas de Medición.....	18
4.7.1. Modelo SERVQUAL.....	18
4.7.2. Escala Likert.....	18
4.7.3. Alfa Cronbach	19
4.7.3.1. <i>Tipos de medición de calidad</i>	20
5. Metodología	21
5.1. Enfoque	21
5.2. Tipo de diseño realizado.....	21
5.3. Unidad de estudio.....	21
5.4. Universo	21
5.5. Muestra	21
5.6. Criterios de inclusión.....	21
5.7. Criterios de exclusión	21
5.8. Técnicas.....	21
5.8.1. Métodos	21

5.8.2. Instrumentos.....	22
5.8.2.1. <i>Consentimiento informado (Anexo 6)</i>	22
5.8.2.2. <i>Cuestionario Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ-9) (Anexo 7).....</i>	22
5.8.2.3. <i>Modelo SERVQUAL (Anexo 8).....</i>	22
5.8.3. Procedimiento.....	23
5.9. Plan de tabulación y análisis.....	23
5.10. Instrumentos.....	23
5.11. Recursos y materiales.....	23
5.11.1. Recursos Humanos.....	23
5.11.2. Materiales.....	23
6. Resultados.....	24
7. Discusión.....	29
8. Conclusiones.....	31
9. Recomendaciones.....	32
10. Bibliografía.....	33
11. Anexos.....	46

viii. Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de pacientes que acudieron a consulta al centro de salud de motupe, según sexo y edad.	24
Tabla 2. Relación médico paciente, de las personas que acudieron a consulta al centro de salud de motupe, según sexo y edad.	25
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las personas que acudieron a consulta al centro de salud de motupe, según sexo y edad.	26
Tabla 4. Nivel de satisfacción perspectiva de las personas que acudieron a consulta al centro de salud de motupe, según sexo y edad.	27
Tabla 5. Vínculo entre nivel de satisfacción y la relación médico paciente.	28

ix. Índice de Anexos

11.1. Anexo 1. Aprobación y Pertinencia del Trabajo de Tiulación	46
11.2. Anexo 2. Designación de Director del Trabajo de Tiulación	47
11.3. Anexo 3. Autorización de recolección de los datos	48
11.4. Anexo 4. Certificación de Tribunal de grado	50
11.5. Anexo 5. Certificación de Traducción.....	51
11.6. Anexo 6. Consentimiento Informado	52
11.7. Anexo 7. Instrumento. Cuestionario PDRQ-9.....	55
11.8. Anexo 8. Instrumento. Modelo SERVQUAL	57
11.9. Anexo 9. Matriz de datos.....	61
11.10. Anexo 10. Tablas de dimensiones de las perspectivas	68
11.11. Anexo 11. Tablas de dimensiones de las expectativas.....	70
11.12. Anexo 12. Fotos	72

1. Título

Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe.

2. Resumen

El nivel de satisfacción que tiene una persona al momento de recibir una atención de salud se ve influenciada por la calidad de atención y por su relación con el médico. La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación médico paciente, el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el centro de Salud de Motupe de acuerdo a sexo y grupo de edad, y estimar su correlación. Se estableció un estudio cuantitativo, de corte transversal, con una muestra de 157 participantes en quienes se empleó el cuestionario Patient-Doctor Relationship Questionnaire versión 9 (PDRQ-9) para evaluar la relación médico paciente y el Modelo SERVQUAL para la satisfacción de la atención. Obteniendo que el 63,69% cataloga la relación con su médico como excelente y muy buena en el 23,57%, en el nivel de satisfacción el 97,45%, manifestaron que tuvieron una atención satisfactoria, a diferencia del 2,55%, quienes consideraron la atención recibida como disconforme. Al relacionar las variables mediante el cálculo del Chi Cuadrado que es 321, 930^a, el valor de P de 0,0000, con 16 grados de libertad y con el 99% de confianza. Concluyendo que la relación médico paciente y el nivel de satisfacción de los pacientes son estadísticamente significativas, lo que significa que las variables influyen directamente la una sobre la otra.

Palabras clave: ética médica, comunicación, empatía, toma de decisiones

2.1. Summary

The level of satisfaction that a person has when receiving health care is influenced by the quality of care and by their relationship with the doctor. The objective of this investigation was to identify the doctor-patient relationship, the level of satisfaction of the people treated at the Motupe Health Center according to sex and age group, and to estimate their correlation. A quantitative, cross-sectional study was established, with a sample of 157 participants in whom the Patient-Doctor Relationship questionnaire was used. Questionnaire version 9 (PDRQ-9) to assess the doctor-patient relationship and the SERVQUAL Model for satisfaction with care. Obtaining that 63.69% classify the relationship with their doctor as excellent and very good in 23.57%, at the level of satisfaction 97.45%, stated that they had satisfactory care, unlike 2.55%, who considered the attention received as dissatisfactory. By relating the variables by calculating the Chi Square, which is 321, 930^a, the P value of 0.0000, with 16 degrees of freedom and 99% confidence. Concluding that the doctor-patient relationship and the level of patient satisfaction are statistically significant, which means that the variables directly influence one another.

Keywords: medical ethics, communication, empathy, decision making

3. Introducción

Para lograr una calidad de atención las estructuras esenciales son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Calidad de atención es una medida que valora generalmente la satisfacción del paciente al momento de ser atendido, la satisfacción que tiene el paciente tiene grandes repercusiones en el estado de salud se encuentran dentro de las metas que nos plantea los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2018-2030, en el Objetivo 3 que es "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades", podemos asociar que la calidad de atención se encuentra en el ítem 3.8 "lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos", que de forma global trata temas muy importantes para el bienestar del paciente, en otras palabras busca que el paciente tenga lo mejor y que todas sus dudas y problemas sean resueltas. (Organización Panamericana de la Salud, 2021)

En la satisfacción de la persona se relaciona con la calidad de la atención la misma que consiste en la aplicación de la ciencia, tecnología y los recursos humanos de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, un punto de equilibrio entre riesgo y beneficio que se logra al momento que se realiza la atención de las personas que acudan a nuestra consulta u hospital en general. (Galindo Asurmendi, 2020)

El deterioro de la relación médico-paciente, se debe a la creciente desestimación del interrogatorio y el examen físico, así como el uso irracional de la tecnología, que al principio ha sido una gran aliada, todo depende como se le dé el uso, pero en este caso depende mucho de ella incluso se la utiliza más como medio de protección creando una barrera entre el médico y la persona que acude a consulta para sanar sus dolencias, todo lo mencionado pone en una situación universal por la que ha venido atravesando el método clínico desde la década de los 60 de la pasada centuria. (Escobar Yéndez et al., 2019)

La calidad de atención puede influenciar en la salud de nuestros pacientes, además que son puntos que se pueden mejorar, tanto para el personal de salud como su infraestructura, dando

como resultado que el nivel de satisfacción que tengan nuestros pacientes o usuarios sea más elevado al actual.

Al final de esta indagación se podrá obtener la información necesaria para conocer el nivel de satisfacción que percibe los pacientes que son atendidos, así mismo, identificar las falencias y poder mejorar en un futuro, lo que dará como resultado mayor confianza tanto para el usuario como para el personal de salud que labora en las diferentes instituciones.

La presente investigación que se enmarca en la onceava línea de investigación, Salud Mental y Trastornos del comportamiento del Ministerio de Salud Pública del Ecuador así mismo se encuentra dentro de las prioridades de investigación en salud, 2013-2017, en el área 19 Sistema Nacional de Salud, definida como “Calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo” y en la cuarta línea de investigación “Sistema de Salud zona 7”, de la Carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja.

El presenta Trabajo de Titulación tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción con respecto a la relación médico paciente en las personas que acuden al centro de salud de Motupe durante el periodo abril 2021-marzo 2022. Y como objetivos específicos: 1. Identificar la relación médico paciente de las personas atendidas en el centro de salud de Motupe, según grupo de edad y sexo. 2. Catalogar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el centro de Salud de Motupe de acuerdo al sexo y edad. 3. Relacionar el nivel de satisfacción con respecto a la relación médico-paciente en el centro de Salud de Motupe.

4. Marco Teórico

4.1. Relación médico paciente.

La relación entre el paciente y el médico es crucial para abordar enfermedades y realizar tratamientos. Esta conexión es el eje central de la medicina, ya que permite al paciente cubrir sus necesidades de la salud y al médico desempeñar su papel social más importante, el cual es cuidar y atender pacientes. (UNIR, 2021)

UNIR, 2021 menciona que la relación entre el médico y el paciente es súper importante porque ayuda a mejorar la salud del paciente. Si el médico y paciente tienen una buena comunicación, el médico podrá ayudar al paciente a sentirse mejor, incluso en los momentos de mayor dificultad, Además que también puede ayudar al paciente a sentirse bien y a mejora con los tratamientos.

Cuando se habla de comunicación, nos referimos tanto a las palabras como a los gestos y expresiones. Es importante que lo que decimos vaya acompañado de nuestro lenguaje corporal para generar confianza en la relación médico paciente que tanto buscamos. (Quílez, 2022)

Existe una técnica súper útil para mejorar la relación entre el médico y el paciente, lo cual hará que el paciente siga mejor el tratamiento. Se trata de cambiar la forma en que hablamos con los pacientes usando algo que se llama “lenguaje de cambio”. (Equipo Doctoralia, 2019)

Cuando un médico y un paciente hablan, es importante que exista respeto y que la información médica se mantenga en secreto para que el médico pueda ayudar de la mejor manera al paciente, aquí también radica la importancia de que el paciente le cuente todo lo que puede afectar su salud, y esto debe hacerlo de forma honesta y rápida. Hay que tener en cuenta que esto es más fácil si el paciente confía en el médico y sabe que su información está segura. (UNIR, 2021)

Si el médico no tiene calidad de persona y vocación de servicio, en general tratará al paciente con apatía, se olvidará que esa con sus expresiones o postura corporal e incluso el tono de voz puede herir a una persona con sentimientos y opiniones; tendrá un trato indiferente y una relación silenciosa y despersonalizada. El especialista o profesional debe poseer bondad como una cualidad esencial para buscar el beneficio del paciente en cada demostración terapéutica. (Rivera Villar y Ayala Olazabal, Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019, 2020)

La capacidad del médico para comunicarse con los demás juega un rol vital en su desarrollo profesional, puesto que conlleva a un mayor nivel de empatía, donde la escucha activa permite mantener una mejor relación médico-paciente. (Mejía Michay y Quinche Suquilanda, 2020)

4.1.1. Atención centrada. La atención centrada en el paciente es un tema complicado en donde no hay una definición clara. Algunas personas lo describen como trata al paciente como una persona única o intentar ver las cosas desde su punto de vista cuando se trata de su enfermedad (Pascual López et al., 2022).

La atención centrada en la paciente consiste en seis procesos.

Primero, el médico se esfuerza por crear condiciones de acogida, respeto y seguridad, de modo que el paciente puede revelar sus problemas y perspectiva.

Segundo, el médico trabaja para entender al paciente profundamente como una persona completa, escuchando tanto las palabras como la «música» de lo que comunica.

Tercero, el médico confirma y demuestra al paciente su entendimiento a través de un lenguaje directo, sin jerga.

Cuarto, si el médico establece con éxito un fundamento común sobre la naturaleza del problema como lo percibe el paciente, puede intentar sintetizar estos problemas en diagnósticos de trabajo y listas de verificación de problemas.

Quinto, usando su dominio técnico especializado y su experiencia, visualiza una vía hacia la curación que desarrolla con el paciente.

Finalmente, sexto, el médico y el paciente pueden negociar juntos qué camino tiene más sentido para esta persona en particular. Mediante todo este trabajo, el médico modela y cultiva una relación que valora la sinceridad, la colaboración y la autenticidad; debe ser capaz de resistir el conflicto, incluso recibirlo como una parte saludable de las relaciones humanas. (González Martínez y León Paoletti, 2017)

4.1.2. Características de la relación médico paciente. Para que los profesionales de la salud puedan ofrecer un buen servicio a los pacientes: se necesita conocer el medio del paciente y sus necesidades. Luego se puede proceder con las siguientes interrogantes: ¿Cómo se le puede ayudar?, ¿cuáles son sus limitaciones, sus preocupaciones? Por ende, es preciso saber cómo responder a sus necesidades, y más aún cuáles son las limitaciones del prestador de servicios de salud. (Rivera Villar y Ayala Olazabal, Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019, 2020)

4.1.2.1. El trato en la atención médica. Una de las primeras medidas que debe tomar un médico para ser un profesional humanizado es reconocer las necesidades y el contexto general en que nuestro paciente se evoluciona dentro de su proceso de salud-enfermedad. (Barrera Villanueva, 2019)

El profesional de la salud, debe ir más allá de buscar solo el diagnóstico de la enfermedad, debe tratar el concepto global de todo lo que nos quiere dar a conocer nuestro paciente, por lo que debemos tener siempre en cuenta sus malestares, miedo, frustraciones e incluso sus alegrías para poder dar un tratamiento adecuado, recordando que cada paciente es un mundo diferente.

En la actualidad el vínculo que caracteriza la relación médico paciente, ha evolucionado y no todo es para mejorar, por lo que los cambios que ha tenido, la medicina se ha convertido en un acto tecnificado y repetitivo, en sí que se lo realiza de forma monótona, de lo que debería ser, un acto de personalización del paciente que sufre y espera. (Rivera Villar y Ayala Olazabal, Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019, 2020)

4.1.2.2. Confianza en el médico. Uno de los puntos clave para que pueda surgir la confianza entre médico paciente, es el tiempo. Tiempo para hablar, para escuchar, para dejar que llore o ría. Hay que tener empatía para comprender lo que nos está diciendo, porque a veces lo dice directamente, pero a veces al paciente le cuesta abrirse o lo dice de forma indirecta y lo nosotros tenemos que intuir un poco, leer entre líneas. También hay que procurar tener un ambiente encantador en el que el paciente se sienta cómodo. Y con estas premisas se puede establecer una relación cordial. (Martínez, 2018)

Existen casos en que la desconfianza no depende de la comunicación que se está teniendo en ese momento por lo que se dice que se sale manos del médico, los pacientes a veces vienen con una idea preconcebida, sobre el prestigio de los médicos, que han sido afectadas por las experiencias o comentarios de personas externas, lo que lleva que la confianza haya disminuido durante las últimas décadas, afectando así relación del paciente con el médico. Uno de las mayores influencias externas que tenemos son los medios de comunicación, marcan al médico como un ser ante todo destructivo, contaminante y violento, merecedor de poca confianza (Rivera Villar y Ayala Olazabal, Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019, 2020)

Por esta razón es importante que en la comunicación con el paciente se establezca un diálogo que sea comprensible para él. Y, sobre todo, debemos explicar todo procedimiento que realicemos en un lenguaje verbal comunicativo y sencillo qué le está pasando y qué estamos haciendo para solucionarlo. (Martínez, 2018)

4.1.2.3. Interés del médico sobre el paciente. Rivera Villar & Ayala Olazabal, (2020) mencionan que para enriquecer la relación médico-paciente el interés cumple un rol muy significativo, cuando el médico se interesa por su paciente, pone toda su concentración con

los cinco sentidos para tratar de resolver los problemas e inquietudes del paciente, uno de los problemas es “saber escuchar”.

Para los profesionales de la salud, escuchar es una de las habilidades primordiales que debemos desarrollar. Esta escucha es totalmente diferente a la que realizamos de manera cotidiana, debe ser una escucha activa donde no solo trabajan nuestros oídos (el tono de voz), sino que también escuchamos con el cuerpo (expresiones, posición del cuerpo) y con los ojos. (observando de manera general las inquietudes de nuestro paciente) (Alameda, 2020)

Existen 3 elementos clave para practicar la escucha activa, que son:

4.1.2.3.1. Disposición psicológica. Para escuchar, tienes que querer escuchar. Esto lleva a un proceso de preparación interna, estar atento y observar a tu paciente para identificar todo lo implicado en su narración, los verdaderos motivos por los que te lo cuenta y los sentimientos que flotan en su discurso. (Allmirall, 2020).

4.1.2.3.2. Función fática del lenguaje. Expresiones que demuestran que se está prestando atención: ajá, ya veo, mover la cabeza, etc. No solo tienes que escuchar, sino que tu paciente debe sentir que lo escuchas, que se le da la importancia a lo que te está contando. (Allmirall, 2020)

4.1.2.3.3. Lenguaje no verbal. Empleando la escucha activa en la consulta se obtendrá muchos beneficios, entre los que se encuentra el generar un clima de confianza, incrementar de la motivación por ejemplo a esos pacientes que no acaban los tratamientos, también a mejorar la toma de decisiones y, en definitiva, mejorar la salud tanto de tu paciente como la tuya. (Allmirall, 2020)

4.1.2.4. Entendimiento Mutuo de médico y paciente. La relación médico-paciente es un tema complejo que puede verse influenciado a innumerables factores ya sean culturales, tecnológicas, políticas, sociales, financieras o profesionales que ha evolucionado a lo largo de la historia, según la cultura y la civilización. (Asociación Médica Mundial, 2020)

Para que pueda existir un entendimiento mutuo, podemos nombrar que existe obligaciones que el paciente a igual que el médico deben cumplir.

Del lado del paciente, sus obligaciones para con el médico se resumen en tres: lealtad en la información que proporciona sobre la enfermedad, confianza en la habilidad médica del profesional y, por ende, obediencia a sus prescripciones; y finalmente distancia, la afectuosa distancia que evitará que la confianza y la amistad dejen de ser transferencia útil y se truequen en transferencia perniciosa. (González Martínez y León Paoletti, 2017)

En lo que respecta al médico, sus obligaciones para con el paciente se esquematizan en el cumplimiento de la regla de oro del arte de curar; dicho de otra manera, la búsqueda del objetivo fundamental: bienestar del paciente. (González Martínez y León Paoletti, 2017)

Es verdad que para poder conseguir ese objetivo no basta simplemente poseer ciertas habilidades y destrezas adecuadas o la existencia de conocimientos ampliados por desarrollos técnicos suficientes, sino que se debe invertir algo de tiempo, concentración y esfuerzo biológico, psicológico y social para establecer una ruta crítica que culmine en el establecimiento de un diagnóstico confiable, y con ello la instauración de un adecuado tratamiento que traduzca una efectiva recuperación de la salud. (González Martínez y León Paoletti, 2017)

4.1.2.5. Capacidad de expresión del médico. Una expresión es la representación o materialización de una idea, mediante el uso de herramientas como el habla, la escritura o el lenguaje corporal. Es uno de los principales mecanismos cognitivos que permiten la comunicación entre la mayoría de los seres vivos que habitan la tierra; (Pérez, 2021)

Rivera Villar & Ayala Olazabal, (2020) mencionan que el lenguaje oral y gestual son significativos en el primer contacto, entre el paciente y el especialista; con el objetivo que el paciente, se sienta relajado y predispuesto a la colaboración.

4.1.2.6. Capacidad del médico de ser accesible con el paciente. La tecnificación en la medicina también supone una obstrucción en el binomio médico-paciente y coloca a la tecnología entre ambos, lo que determina una relación médico-máquina-paciente. (González Martínez y León Paoletti, 2017)

La concienciación valora que la vida emocional de una persona, es decir, tanto del médico como del paciente, tiene significado e importancia y merece nuestro respeto y atención. (Gordon y Beresin, 2017)

Gordon & Beresin, (2017) indican que la concienciación nos sugiere atender a nuestros sentimientos y los de nuestros pacientes con aceptación y compasión, sin la compulsión de actuar sobre dichos sentimientos.

4.1.3. Cuestionario PDRQ versión de 9. El Cuestionario de relación paciente-médico (PRDQ-9) se desarrolló inicialmente en los países bajos como una pequeña evaluación de la relación entre el médico de atención primaria (PCP) y el paciente, desde el punto de vista del paciente. Se adaptó un instrumento existente de la investigación psicoterapéutica sobre la alianza terapéutica, el Cuestionario de Alianza de Ayuda (HAQ). (Rivera Villar y Ayala Olazabal, 2020)

El Cuestionario de Relaciones Médico-Paciente (Patient-Doctor Relationship Questionnaire-9) (PDRQ9), el cual permite cuantificar la opinión del paciente en cuanto a la comunicación, accesibilidad, satisfacción y trato con el médico, siendo aplicado en una sola oportunidad, al paciente, en el marco de un estudio transversal. (Ruiz et al., 2020)

Ruiz, Saturno, & Guevara, (2020) nos comentan que el instrumento que fue adaptado en 2009 de la versión Helping Alliance Questionnaire of Luborsky, al que en su adaptación al castellano por Mingote se adosan 4 preguntas.

Se trata de un cuestionario con escala de tipo Likert de 5 puntos, 1. Muy mala, 2. Mala, 3. Buena, 4. Muy buena, 5. Excelente; el puntaje posible puede van desde el mínimo de 9 hasta un máximo de 45, con mayores puntuaciones que indican una percepción más favorable por parte del paciente de la relación médico-paciente. (Rivera Villar y Ayala Olazabal, 2020)

4.2. Satisfacción del usuario.

4.2.1. Percepción. Reflejo directo de los objetos del mundo real que actúan sobre nuestros sentidos. La base de la percepción es la existencia objetiva de los objetos, independientemente de la conciencia humana. Comparada con la sensación que refleja tal o cual propiedad o cualidad del objeto, la percepción tiene la particularidad de reflejar el objeto entero como conjunto y conexión de sus propiedades. La percepción depende en gran parte de la experiencia anterior del sujeto y de su actitud hacia la cosa que percibe. Un idioma extranjero parece un caos de sonidos a quien lo ignora, pero está lleno de sentido para quien lo comprende. A la actividad de los órganos de los sentidos se asocia la actividad del pensamiento. Los idealistas subjetivos consideran las percepciones como anteriores a los objetos, y afirman que el mundo objetivo nace de nuestras percepciones. El carácter anticientífico de esta teoría ha sido puesto en evidencia por el materialismo dialéctico. (Rosental y Iudin, 1959)

Imagen integral de un objeto surgida como resultado de la acción del mundo objetivo sobre los órganos de los sentidos. Sirven como elementos de la percepción las sensaciones. Hay percepciones visuales, táctiles y auditivas. Las de mayor significado gnoseológico son las primeras, que se forman sobre la base de las sensaciones visuales surgidas en el proceso de interacción entre el hombre y los objetos del medio circundante. (Rosental y Iudin, 1965)

4.2.2. Expectativas. Las expectativas no son más que suposiciones que realizamos de cara al futuro, anticipaciones de lo que podría pasar basadas en una serie de aspectos subjetivos y

objetivos. El problema es que a menudo los aspectos subjetivos inclinan demasiado la balanza y nuestras expectativas se vuelven irreales o incluso irracionales. (Delgado Sueárez, 2020)

La expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento.

También puede entender como la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo.

Por ejemplo, una persona puede tener la expectativa de conseguir un ascenso en su trabajo. Esto, al haber mostrado un buen rendimiento y porque sus superiores ya le habían mencionado que dicha promoción era una posibilidad. (Westreicher, Expectativa, 2020)-

4.3. Calidad de atención.

Cuando somos atendidos por un profesional de la salud, sabemos claramente lo que queremos lo que necesitamos: que nos cuiden de manera eficaz y resuelvan nuestro problema de salud con las mejores garantías posibles, adecuadamente las necesidades y, también, en el menor tiempo posible y sin ninguna complicación. (UNIR La Universidad en Internet, 2021)

La Organización Mundial de la Salud, (2020) menciona que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para individuos y grupos de población aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud y son consistentes con el conocimiento profesional basado en evidencia.

Esto es lo que llamamos la calidad de la atención, un concepto muchas veces afectado por la falta de recursos y tiempo que sufren los profesionales de la salud en la actualidad, pero que podemos remediar si lo analizamos de antemano. (UNIR La Universidad en Internet, 2021)

Galindo Asurmendi, (2020) en su artículo denominado la calidad en los servicios de salud, indica que la calidad no es de ninguna manera sinónimo de complejidad de lujo. Más bien, debe ser el mismo en todos los niveles de beneficios. Además, no se trata de un término final o absoluto; la calidad es un proceso de mejora continua y, por tanto, a lo largo del tiempo. Finalmente, es una cualidad objetiva y medible y no depende únicamente de un grupo de personas; es una implicación a nivel organizacional global.

Lo que tiene escuchar es la capacidad de aliviar la tensión y es que la mayor parte del tiempo, un paciente o su familia se sienten incomprendidos porque no han tenido la oportunidad de hablar abiertamente. expresar sus dudas y miedos.

Al escuchar activamente, le damos al otro la posibilidad de compartirlos, de brindar apoyo emocional y esto se debe a que es cuando observamos al otro y lo combinamos con la escucha, nuestros ojos pueden transmitir aceptación, inspirar confianza, brindar cuidados permiten que la persona exprese lo que le preocupa. (Los editores Perú, 2021)

4.4. Tipos de Calidad.

Consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aún si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no. (Guevara Carranza y Suclupe Quevedo, 2018)

4.4.1. Calidad satisfecha. En esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir, se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera. (Guevara Carranza y Suclupe Quevedo, 2018)

4.4.2. Calidad que agrada. Si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas. (Guevara Carranza y Suclupe Quevedo, 2018)

4.4.3. Calidad deseada. Consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aún si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no.

4.4.4. Calidad Objetiva. Se relaciona con un producto que se ofrece y que debe estar diseñado exactamente para lo que debe ser utilizado, además que se puede cuantificar o valorar con los materiales que es construido, su funcionalidad y otras especificaciones, además que el precio es perfectamente equilibrado, ya que si es elevado se espera obtener un producto de calidad.

En el caso de un centro de salud u hospital lo que nosotros ofrecemos a nuestros pacientes o usuarios, es nuestro servicio, pero lo que ellos se fijarán es que si las instalaciones son las adecuadas que los equipos estén calibrados y que la tecnología que se ocupe en diferentes dispositivos sea la más actualizada. Todo esto dará al usuario o paciente una sensación de confort y confianza, lo que se podría que la calidad del servicio es sobresaliente.

4.4.4.1. Componente técnico. Está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende, logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario.

4.4.5. Calidad Subjetiva

Cuando se habla de algo subjetivo, se hace referencia a la percepción que la persona tiene hacia el producto o servicio que se ofrece. En esta calidad influye procesos como: el aprendizaje por repetición y la sugestión creada por la marca o el servicio.

Además, la calidad subjetiva se basa en experiencias que el paciente o usuario obtiene al momento de asistir a la consulta, el trato que tienen las enfermeras, médicos, personal administrativo, en general todo miembro que trabaje en esa institución influenciará en la calidad percibida.

4.4.5.1. Componente interpersonal. Es la conectividad que existe entre el usuario externo y le proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante, la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionará una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y medico) integrarse más en la calidad de atención. (*Guevara Carranza y Suclupe Quevedo, 2018*)

4.5. Dimensiones de la calidad de atención.

4.5.1. Elementos tangibles. Tangible es un adjetivo utilizado para hacer referencia a todo lo que puede sentir con el tacto u otro sentido, o que puede ser percibido con claridad.

Es decir, tangible es todo aquello material. Por ejemplo, los animales y los árboles de un bosque son tangibles. Su existencia está evidenciada a través de los sentidos, aunque particularmente en la definición de este concepto se hace especial énfasis en el tacto. (*Westreicher, Tangible, 2020*)

Como menciona Guevara Carranza & Suclupe Quevedo, (2018), son descritos como aquellos relacionados con instalaciones, recursos humanos, equipo, materiales y suministros, herramientas, procesos, instrucciones, material de información e intermedio. productos, es

decir, mide la calidad en relación con la infraestructura, el equipamiento, los recursos humanos y materiales.

En este sentido, comprende todo aquello a todo lo que se puede acceder; mientras que los intangibles no se puede percibir, sin embargo, lo tangible constituye productos físicos, palpables y duraderos.

4.5.2. Fiabilidad. El adjetivo fiable se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, etc.

La palabra fiable se usa especialmente en España, mientras que en América Latina se prefiere confiable. Si bien se trata de sinónimos, algunos diccionarios aseguran que la primera incluye a la segunda en cuanto a que hablan de algo o alguien «dignos de confianza» pero también tiene la connotación de que la cosa o el sujeto fiables «ofrecen buenos resultados y una cierta seguridad. (Pérez Porto y Gardey, 2018)

4.5.3. Capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta de la organización se definió como el conjunto de acciones que refleja la velocidad y coordinación con las acciones que se implementan y revisan periódicamente. También se refiere a la evaluación sobre seguimiento de los objetivos y de las acciones correctivas posteriores (Bernard y Ajay, 1990)

Tiene que ver con la acción que se toma en base a los conocimientos previamente adquiridos y a las habilidades que se han ido desarrollando en el transcurso del tiempo, que ayudan a potenciar a la organización para comprender y actuar de manera efectiva, se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. De esta forma las empresas con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores, (Demunes Flores et al., 2020). Lo que es muy conveniente al momento de atender alguna emergencia que se nos presente en el diario vivir, de la carrera de medicina, ya que se debe actuar rápido y disminuir los errores lo más que se pueda por no decir que se debe hacer todo perfecto, ya que en nuestras manos están sus vidas.

4.5.4. Seguridad. La seguridad se refiere a la ausencia de riesgos o peligro. También se la puede describir como la sensación de confianza total que sentimos con algo o alguien. De cualquier manera, vale decir que la seguridad tiene que ver con sentirnos protegidos, fuera de peligros, que nos brinda alguna cosa, lugar o persona. (Tilio, 2021)

El Día Mundial de la Seguridad del Paciente se estableció en la 72.^a Asamblea Mundial de la Salud, en mayo de 2019, con la adopción de la resolución WHA72.6, titulada «Acción mundial en pro de la seguridad del paciente», en virtud de la cual se acordó que se celebraría anualmente el 17 de septiembre. El Día Mundial de la Seguridad del Paciente surge a partir de una serie de exitosas cumbres ministeriales mundiales sobre la seguridad del paciente, que comenzaron en Londres en 2016. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Objetivos del Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2020:

- Concienciar a la opinión pública mundial sobre la importancia de la seguridad de los trabajadores de la salud y su interrelación con la seguridad de los pacientes;
- Involucrar a múltiples partes interesadas y adoptar estrategias multimodales para mejorar la seguridad de los trabajadores de la salud y de los pacientes;
- Aplicar medidas urgentes y sostenibles por parte de todos los interesados, en las que se reconozca e invierta en la seguridad de los trabajadores de la salud, como prioridad para la seguridad de los pacientes;
- Extender el debido reconocimiento a la dedicación y el arduo trabajo del personal sanitario, especialmente en el marco de la actual lucha contra la COVID-19.

La Organización Mundial de la Salud, (2020) establece sinergias entre las políticas y estrategias de seguridad de los trabajadores de la salud y de seguridad de los pacientes:

- Crear vínculos entre la salud y la seguridad en el trabajo, la seguridad del paciente, la mejora de la calidad y los programas de prevención y control de infecciones.
- Incluir aptitudes en materia de salud y seguridad del personal y del paciente en los programas de educación y capacitación de los trabajadores de la salud en todos los niveles.
- Incluir requisitos relativos a la seguridad de los trabajadores de la salud y los pacientes en las normas de concesión de licencias y acreditación en el ámbito de la atención de la salud.
- Integrar la seguridad del personal y la seguridad del paciente en los sistemas de notificación de incidentes y de aprendizaje.
- Desarrollar sistemas integrados de indicadores de seguridad del paciente, seguridad de los trabajadores de la salud y calidad de la atención, e integrarlos en el sistema de información sanitaria

Además del paciente es muy importante que el personal de salud también se sienta en un ambiente seguro por lo que la OMS establece diferentes objetivos para proteger a los trabajadores de salud frente a la violencia en el lugar de trabajo.

- Adoptar y aplicar, de conformidad con la legislación nacional, políticas y mecanismos pertinentes para prevenir y eliminar la violencia en el sector de la salud.
- Promover una cultura de tolerancia cero a la violencia contra los trabajadores de la salud.
- Revisar las leyes laborales y otras leyes y, cuando proceda, introducir legislación específica para prevenir la violencia contra los trabajadores de la salud.
- Asegurarse de que las políticas y reglamentos se apliquen efectivamente para prevenir la violencia y proteger a los trabajadores de la salud.
- Establecer mecanismos de aplicación pertinentes, como mediadores y líneas telefónicas de ayuda, para posibilitar la presentación gratuita y confidencial de denuncias y la prestación de apoyo a cualquier trabajador de la salud que sufra un acto de violencia.

4.5.5. Empatía. Capacidad para identificarse con alguien y compartir sus emociones o sentimientos. El sociólogo estadounidense Jeremy Rifkin observó que existen conceptos similares, tales como compasión, comprensión o altruismo, pero ninguno de ellos contiene el significado que se merece o se trata de expresar cuando se habla de empatía.

Esta palabra se refiere a una capacidad cognitiva y del individuo, que le permite ponerse y asimilar la situación emocional del otro. (elcastellano.org, 2021)

Esta característica en las personas les da la capacidad de saber escuchar, de identificarse incluso con otros que no lo son de juzgar otras situaciones extrañas o desconocidas para ayudar de manera desinteresada.

Es, sin ninguna duda, uno de los más adjetivos en las relaciones interpersonales. (La Nación, 2020)

La psicología señala que las personas empáticas tienen una capacidad cognitiva para sentir o percibir lo que están sintiendo.

Desarrollar empatía es algo que se puede trabajar a través de ejercicios de comprensión y roles en los consultorios médicos. (La Nación, 2020)

4.6. Medición de la calidad de servicio.

Para poder calificar la calidad de servicio, debemos implementar diferentes tipos de instrumentos que se adecuen a su medición, ya que como se mencionó anteriormente, puede existir una calidad objetiva y subjetiva, por lo que es necesario que la medición sea de igual manera de una forma cuantitativa y cualitativa, logrando obtener la mayor información posible. Para ello se deben establecer estándares que permitan comparar permanentemente el sistema y la percepción que de él usuario, todo con el objetivo de mejorar constantemente.

4.7. Escalas de Medición.

4.7.1. Modelo SERVQUAL. Fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry a finales de la década de los ochenta, para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en las organizaciones comerciales, pero con el tiempo ha sido validada en diferentes países para evaluar la calidad en los servicios de salud entre los que se encuentra Colombia. (Pava et al., 2020)

Es uno de los instrumentos más utilizados en el sector servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes. Es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas. Su estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido. SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones, el denominado “paradigma de la desconfirmación”, que hasta la fecha es la teoría con mayor solidez. (Parasuraman Parsu et al., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, 1985)

La escala SERVQUAL tiene cinco dimensiones de calidad, que son compartidas por las diferentes organizaciones que prestan servicios en general, estas dimensiones según sus autores son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La evaluación de estas dimensiones está distribuida en veintidós preguntas de percepciones y expectativas de los usuarios. El tipo de respuesta se da en una escala tipo Likert (Parasuraman Parsu et al., 1988)

4.7.2. Escala Likert. El método de evaluaciones sumarias o escala Likert, lleva el nombre de su creador, el educador y psicólogo Rensis Likert (1903-1981), es una escala muy utilizada en la actualidad en estudios de mercado, especialmente en ciencias sociales y marketing. (Salismey, 2020)

Un método de investigación que consiste en una escala de calificación para determinar el nivel de acuerdo de las personas en desacuerdo sobre un tema, es la escala Likert. (da Silva, 2020)

También es muy útil para generar informes y presentarlos estadísticamente, para aprovechar oportunidades de negocio, desarrollar nuevos productos y servicios o implementar mejoras en los existentes.

La escala pretende no limitar las respuestas a "sí" o "no". Así, en la escala likert, el encuestado califica sus respuestas al “estar de acuerdo o no” con la situación. Por lo tanto, lo que esta escala determina es la conformidad de las personas y resulta útil cuando necesitas una opinión detallada sobre un tema en particular. (da Silva, 2020)

A pesar de que las respuestas son cuantitativas, la encuesta Likert ofrece un resultado cualitativo.

Se puede asignar valores a cada una de las respuestas para, luego, poder sumarlas, calcular porcentajes e interpretar los resultados. Si usas una escala de 5, aplica estos valores: Muy Satisfecho (5), Moderadamente satisfecho (4), Ni satisfecho ni insatisfecho, (3), Moderadamente insatisfecho (2), Muy insatisfecho (1). (Salismey, 2020)

4.7.3. Alfa Cronbach. El Alfa de Cronbach (se representa mediante α) le debe su nombre a Lee Joseph Cronbach, que bautizó este coeficiente así en 1951.

En el ámbito de las Ciencias Humanas, la medición tiene unas características diferenciales en cuanto a otras disciplinas, ya que no se dispone de instrumentos con las características que posee un termómetro, un velocímetro o un barómetro, por poner algunos ejemplos. Así pues, el diseño y la construcción de instrumentos de medida es una tarea que no está exenta de complejidad. (Rodríguez Rodríguez y Reguant Álvarez, 2020)

Este coeficiente consiste en la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala, y puede calcularse de dos maneras: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado). (Ruiz Mitjana, 2019)

El Alfa de Cronbach es un método para calcular la confiabilidad, que identifica la confiabilidad como consistencia interna.

Se llama así porque analiza en el que las medidas parciales obtenidas con los diferentes elementos “consisten” entre sí y por tanto representativas de posibles ítems que podrían medir ese instrumento.

El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems serán entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa (α). (Ruiz Mitjana, 2019)

4.7.3.1. Tipos de medición de calidad

4.7.3.1.1. Consistencia interna. Es la fiabilidad como consistencia interna. Para calcularla se utiliza el Alfa de Cronbach, que representa la consistencia interna del test, es decir, el grado en que todos los ítems del test covarían entre sí.

4.7.3.1.2. Equivalencia. Relaciona dos tests y verifica que sean equivalentes o iguales. Para calcular este tipo de fiabilidad, se utiliza un método de dos aplicaciones denominado formas paralelas o equivalentes, en donde se aplican de forma simultánea dos test. Es decir, el test original (X) y el test diseñado específicamente como equivalente (X') (Ruiz Mitjana, 2019)

4.7.3.1.3. Estabilidad. La fiabilidad se puede también referir a una estabilidad de una medida, para calcularla, se utiliza a igual que equivalencia, dos aplicaciones, en este caso es el test-retest. Consiste en aplicar el test original (X), y pasado un lapso de tipo, el mismo test (X). (Ruiz Mitjana, 2019)

5. Metodología

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud de Motupe, se encuentra ubicado en el Barrio Motupe Bajo, al Norte de la ciudad de Loja a unos 7 Km. de la ciudad, pertenece a la Parroquia Carigan, cuenta con los servicios de atención a la salud de la comunidad del sector norte de Motupe.

5.1. Enfoque

Cuantitativo

5.2. Tipo de diseño realizado

El estudio realizado correspondió a una investigación de tipo descriptiva-transversal.

5.3. Unidad de estudio

El presente estudio se realizó en las personas atendidas en el Centro de Salud de Motupe durante julio del 2021 hasta enero del 2022.

5.4. Universo

Se conformó por 260 personas que acudieron al centro de salud de Motupe.

5.5. Muestra

Se conformó por 157 personas que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

5.6. Criterios de inclusión

Personas que deseen participar en la investigación firmando el consentimiento informado.

Personas que asistan por primera vez al Centro de Salud de Motupe

Personas que asistan por control de sus patologías de base al Centro de Salud de Motupe

Los que no cuenten con ningún tipo de seguro, como Seguro General, Campesino o de las fuerzas armadas.

Personas que sean ecuatorianos

5.7. Criterios de exclusión

Personas que no pertenezcan a la atención del Centro de Salud de Motupe.

Personas con discapacidades

Embarazadas con discapacidad

Menores de 18 años.

5.8. Técnicas

5.8.1. Métodos. Ya que nuestra investigación parte con una muestra, en este caso el centro de Salud de Motupe, se aplicó de manera general a la población de Loja, es decir, en la presente investigación se aplicó el método inductivo.

5.8.2. Instrumentos. Para recopilar la información y sea verificable se aplicó las encuestas, iniciando con el formulario del consentimiento informado a los pacientes que sean atendidos en el centro de Salud de Motupe, además para tener una mejor interpretación de los datos se aplicó dos test.

5.8.2.1. Consentimiento informado (Anexo 6). El consentimiento informado fue dirigido a los pacientes que acuden a consulta al centro de Salud de Motupe, a quienes se les invitó a participar en el estudio denominado: “Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe.”. Este documento contó con la siguiente información del estudio: investigador, director de tesis, introducción, propósito, tipo de intervención de la investigación, selección de participantes, participación voluntaria, beneficio, riesgos, confidencialidad, compartiendo resultados, derecho a negarse o retirarse, a quien contactar, nombre de participante, número de contacto, firma de participante y la fecha correspondiente.

5.8.2.2. Cuestionario Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ-9) (Anexo 7). Este cuestionario permite evaluar la relación médico-paciente y el nivel de satisfacción (nivel de humanización), validado en español en 2009, que consta de 9 preguntas que son: 1. ¿Mi médico me ayuda?, 2. ¿Mi médico tiene suficiente tiempo para mí?, 3. ¿Creo en mi médico?, 4. ¿Mi médico me entiende?, 5. ¿Mi médico se dedica a ayudarme?, 6. Mi médico y yo estamos de acuerdo sobre la naturaleza de mis síntomas?, 7. ¿Puedo hablar con mi médico?, 8. ¿Me siento contento con el tratamiento de mi médico?, 9. ¿Siento a mi médico fácilmente accesible?.

Cada ítem de la escala se puntúa de acuerdo a un método Likert de 5 puntos, 1. Muy mala, 2. Mala, 3. Buena, 4. Muy buena, 5. Excelente; el puntaje posible puede van desde el mínimo de 9 hasta un máximo de 45, con mayores puntuaciones que indican una percepción más favorable por parte del paciente de la relación médico-paciente. (Rivera Villar y Ayala Olazabal, 2020)

5.8.2.3. Modelo SERVQUAL (Anexo 8). Es uno de los instrumentos más utilizados en el sector servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes. Es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas. Su estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido. SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente es el resultado de la diferencia entre

expectativas y percepciones, el denominado “paradigma de la desconfirmación”, que hasta la fecha es la teoría con mayor solidez. (*Parasuraman Parsu et al., 1985*)

5.8.3. Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación se solicitó a la dirección de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja la aprobación del proyecto de tesis y la oportuna gestión del permiso al Centro de Salud de Motupe para su ejecución. A continuación, se socializó a las autoridades de dicha casa de salud la investigación, para con su aprobación empezar a identificar a los pacientes a los que se les recogió la información mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL y PDRQ9, con ayuda de la plataforma de Google forms y físicas. Una vez obtenidos los datos se los tabuló y se realizó el análisis estadístico para obtener los resultados del estudio.

5.9. Plan de tabulación y análisis.

Se realizó una base de datos de la tabulación en Excel y el programa SPSS.

5.10. Instrumentos

Consentimiento informado

5.11. Recursos y materiales.

5.11.1. Recursos Humanos.

- Investigador
- Director de tesis
- Autoridades de la carrera de Medicina Humana
- Autoridades del Hospital Isidro Ayora

5.11.2. Materiales.

- Computador
- Materiales de escritorio
- Libreta de anotaciones

6. Resultados

Tabla 1.

Distribución de pacientes que acudieron a consulta al centro de Salud de Motupe, según sexo y edad.

Grupos de edad	Sexo				TOTAL	
	Femenino		Masculino		f	%
	f	%	f	%		
18-19 años	7	4,46	1	0,64	8,00	5,10
20-39 años	70	44,59	18	11,46	88,00	56,05
40 a 64 años	37	23,57	15	9,55	52,00	33,12
≥65 años	5	3,18	4	2,55	9,00	5,73
TOTAL	119	75,80	38	24,204	157	100,00

Fuente: Instrumento de recolección

Elaboración: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Análisis e interpretación: 260 personas asistieron a consulta externa del Centro de Salud de Motupe, de ellas 157 aceptaron el consentimiento informado y cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, de los cuales 75,80% corresponde al sexo femenino, prevaleciendo las adultas jóvenes con 44,59%. El sexo masculino representó el 24,20%, teniendo un resultado equivalente entre adultos jóvenes con el 11,46%.

6.1. Resultado para el primer objetivo

Identificar la relación médico paciente de las personas atendidas en el centro de salud de Motupe, según grupo de edad y sexo.

Tabla 2.

Relación médico paciente, de las personas que acudieron a consulta al centro de Salud de Motupe, según sexo y edad.

Relación médico paciente	Masculino				Femenino				TOTAL
	18-19 años	20-39 años	40 a 64 años	≥65 años	18-19 años	20-39 años	40 a 64 años	≥65 años	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Muy Mala	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,64
Mala	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,91	1,27	0,00	3,18
Buena	0,00	1,27	0,00	0,00	0,00	2,55	1,91	0,00	5,73
Muy Buena	0,64	5,10	1,91	0,64	0,64	10,19	4,46	0,64	24,20
Excelente	0	5,10	7,64	1,91	3,82	29,94	15,29	2,55	66,24
TOTAL	0,64	11,46	9,55	2,55	4,46	44,59	23,57	3,18	100

Fuente: Percepción de la relación Médico paciente según cuestionario PDRQ9

Elaboración: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Análisis e interpretación: Posterior a la aplicación del cuestionario Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ-9), el 63,69% que califican con la escala de Likert (1 al 5), la relación con su médico como excelente (5), en donde las adultas jóvenes representan el mayor puntaje con 29,94%, y en varones adultos maduros con 7,64%, el 10,19% de las adultas jóvenes califican su percepción de la relación como muy buena (4), mientras que los adultos jóvenes representan el 5,10%, el 5,73% de hombres y mujeres califican la relación médico paciente como buena (3), por consiguiente las adultas jóvenes simbolizan el 2,55% y los adultos jóvenes con el 1,27%, por estas razones se puede interpretar que todo paciente que puntúe la relación médico paciente mayor o igual a 3, tienen una relación satisfactoria con su médico.

6.2. Resultado para el segundo objetivo

Catalogar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el centro de Salud de Motupe de acuerdo al sexo y edad.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción de las personas que acudieron a consulta al centro de Salud de Motupe, según sexo y edad.

Calidad de atención	Perspectivas	Expectativas	Brecha	X		índice de la Calidad de Servicio	Total
Fiabilidad	P1	4,12	4,41	-0,28			
	P2	4,01	4,44	-0,43			
	P3	4,35	3,40	0,96	0,08	20%	0,02
	P4	4,22	4,49	-0,28			
	P5	3,54	3,10	0,44			
Capacidad de Respuesta	P6	3,54	2,91	0,64			
	P7	4,04	4,38	-0,34	0,14	20%	0,03
	P8	3,73	3,06	0,68			
	P9	3,99	4,39	-0,41			
Seguridad	P10	4,28	4,54	-0,26			
	P11	4,09	4,48	-0,39	-0,28	15%	-0,04
	P12	4,29	4,53	-0,24			0,02
	P13	4,30	4,55	-0,25			
	P14	4,23	4,53	-0,29			
Empatía	P15	4,27	4,51	-0,25			
	P16	4,37	3,57	0,80	-0,04	30%	-0,01
	P17	4,36	4,56	-0,20			
	P18	4,33	4,58	-0,25			
Aspectos tangibles	P19	4,15	2,98	1,17			
	P20	4,12	4,44	-0,32	0,21	15%	0,03
	P21	4,01	4,28	-0,28			
	P22	4,21	3,96	0,25			

Fuente: Nivel de calidad percibida por los pacientes según modelo SERVQUAL

Elaboración: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Análisis e interpretación: El cuestionario SERVQUAL se presenta los resultados sobre la calidad percibida por los pacientes, en donde se compara el índice de la calidad de servicio, haciendo énfasis en la empatía dando el porcentaje del 30% y distribuyendo equitativamente el sobrante con las demás dimensiones, por estas razones el total del cuestionario tiene un valor

de 0.02, al ser un número positivo indica que las percepciones de los pacientes están arriba de las expectativas, lo que significa que existe calidad en el servicio o atención brindada.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción perspectiva de las personas que acudieron a consulta al centro de Salud de Motupe, según sexo y edad.

MODELO SERVQUAL	Masculino				Femenino				TOTAL %
	18-19 años	20-39 años	40 a 64 años	≥65 años	18-19 años	20-39 años	40 a 64 años	≥65 años	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Satisfactorio	0,64	11,46	9,55	2,55	4,46	43,31	22,29	3,18	97,45
Disconforme	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,27	1,27	0,00	2,55
Total	2,63	47,37	39,47	10,53	5,88	58,82	31,09	4,20	100,00

Fuente: Nivel de calidad percibida por los pacientes según modelo SERVQUAL

Elaboración: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Análisis e interpretación: Al aplicar el cuestionario para medir el nivel de calidad percibida por los pacientes según el modelo SERVQUAL (servicio y calidad), con ayuda de la escala de Likert (1 al 5), calificando dos dimensiones (perspectivas y expectativas) y teniendo en cuenta que los pacientes que puntuaron mayor o igual a 3, se catalogó la atención percibida como satisfactorio, por otro lado, las personas que calificaron menor a 3, se mostraron disconformes con la atención recibida, de modo que el 97.45% manifestaron una atención satisfactoria, en donde las adultas jóvenes corresponden al 43,31% y los adultos jóvenes al 11,46%, a diferencia del 2.55% que corresponde a las adultas jóvenes y adultas maduras respectivamente con 1,27% cada uno, quienes consideraron la atención recibida como disconforme.

6.3. Resultado para el tercer objetivo

Relacionar el nivel de satisfacción con respecto a la relación médico-paciente en el centro de Salud de Motupe.

Tabla 5.

Vínculo entre nivel de satisfacción y la relación médico paciente.

Relación médico paciente	MODELO SERVIQUAL					Total
	Excelente %	Muy buena %	Buena %	Mala %	Muy mala %	
Excelente	57,96	7,64	0,64	0,00	0,00	66,24
Muy buena	10,83	11,46	1,91	0,00	0,00	24,20
Buena	0,64	1,91	3,18	0,00	0,00	5,73
Mala	0,00	0,64	0,64	1,91	0,00	3,18
Muy mala	0,00	0,00	0,00	0,00	0,64	0,64
Total	69,43	21,66	6,37	1,91	0,64	100,00

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	321, 930a	16	0,0000
Razón de verosimilitud	91,243	16	0,0000
N de casos válidos	157		

Fuente: Percepción de la relación Médico paciente según cuestionario PDRQ9 y nivel de calidad percibida por los pacientes según modelo SERVIQUAL

Elaboración: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Análisis e interpretación: La relación médico paciente y el nivel de satisfacción, tienen un total del 66.24% que califica su relación como excelente (5), teniendo en cuenta la escala de Likert (1 al 5), en segundo lugar, se muestra una relación muy buena (4), con el 11.46%, en cambio una relación muy mala (1), representa el 0.64%. Al realizar la prueba del chi cuadrado, el valor de P es de 0.0000, con 16 grados de libertad y con el 99% de confianza, el valor del chi cuadrado es de 321, 930^a, superando por mucho el nivel de confianza que es de 32.00, porque la hipótesis es nula dando un valor significativo, lo que se interpreta que, si existe relación entre las variables, relación médico paciente y nivel de satisfacción.

7. Discusión

Una buena asistencia sanitaria en el siglo XXI se basa en tres partes fundamentales que debe tener la relación médico paciente, el principio de la beneficencia, donde el médico aporta conocimientos, capacidad y dedicación; el principio de autonomía, el paciente aporta su persona, sus datos y toma de decisiones y finalmente el principio de justicia, en el cual la sociedad proporciona los recursos humanos y materiales para que la asistencia sea posible. (Castellano Arroyo, 2021). Además, se puede decir que una buena relación se establece cuando el médico se comporta de forma amistosa, atenta respondiendo las inquietudes de sus pacientes y familiares, ofreciéndoles ayuda instrumental, emocional e informacional, de manera empática. (Fernández Castillo et al., 2021). La finalidad del estudio es enlazar la relación médico paciente con el nivel de satisfacción conociendo la importancia de estas dos variables.

La presente investigación estuvo conformada por 157 pacientes que acudieron a consulta al centro de salud de Motupe, calificaron la percepción de la relación de la siguiente manera, excelente, el 63,69%, muy buena el 23,57%, buena 5,73%, mala el 3,18% y muy mala el 0,64%, resultados similares al estudio que se realizó en el año 2021 en el país de México, donde participaron 307 pacientes con diabetes mellitus tipo 2 que acudían a un hospital público, aplicando el mismo instrumentos que es el Patient-Doctor Relationship Questionnaire versión 9 (PDRQ-9), en donde los resultados que nos presenta es que la relación que perciben los pacientes es como buena, teniendo una media 4,35 de 5 en las nueve preguntas que existe en el cuestionario. (Fernández Castillo et al., 2021); de la mismo modo que el estudio realizado en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas de República Dominicana, constituido por 74 pacientes que asistieron a la consulta externa en el centro de salud, donde el 47,3% califican su percepción de la relación como excelente y el 52,7% como buena. (Polanco Ramos, 2019)

La satisfacción del cliente siempre va estar enlazada a la calidad percibida por el cliente del bien o servicio. (Whitaker et al., 2019), la calidad percibida por el consumidor se ve reflejado en la experiencia que tiene el cliente, que puede estar conformada por: la personalización y la confiabilidad. (Chujandama Torres et al., 2020).

En el estudio realizado del 15 de febrero al 14 de marzo de 2020 en la Red de Clínicas Los Álamos de Lima Metropolitana, la muestra fue de 164 usuarios seleccionados a conveniencia según su disponibilidad, donde el 60% de los encuestados eran del sexo femenino y el 40% masculino, en la presente investigación fue 75,80% femenino y 24,20% fue masculino. Además, que la brecha total entre todas las dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta,

Seguridad, Empatía y Tangibilidad) obtenidas en el procesamiento de las encuestas fue de -0,740 donde se interpreta “mayor valor negativo” indica que “mayor es la brecha” lo que indica que los pacientes o usuarios no recibieron el servicio esperado (Chujandama Torres et al., 2020), mientras que en la investigación actual se obtuvo un valor de 0,02, calificando con un 30% la dimensión de empatía, dando como significado de que en el Centro de Salud de Motupe existe buena calidad en el servicio o atención brindada.

En otro estudio desarrollado en la ciudad de Lima, titulado importancia de la relación médico con el paciente y su implicancia en la fidelidad del mismo, efectuado en los meses de agosto y noviembre del año 2020, se encuestaron a 70 personas, en donde se planteaba la relación positiva entre los consumidores y su empresa, para que regresen a requerir el servicio (Soto Llacza, 2021). Existen varias componentes que se valoraron, pero a la final se traduce como la satisfacción en general con la atención brindada por el servicio médico, que fue calificada del 1 al 10 obteniendo un puntaje de 7,76, dando a la interpretación de que la relación médico paciente y nivel de satisfacción tienen relación estadística, semejante en el presente estudio, donde se encontró una relación estadísticamente significativa “perfecta”, con un valor de P menor a 0,05, con el 99% de nivel de confianza, en donde podemos ratificar la importancia que se debe dar a la empatía con el paciente y la calidad por la atención dada.

Un acto mutuo es la relación médico paciente; entre el personal de salud y el paciente que busca recuperar su salud, en espera de la mejor atención en situaciones en que la curación ya no es posible y lo que más importa es que su médico de cabecera tenga la empatía necesaria para comprenderlo y aplicar un escucha activa necesaria. La relación tiene que ser única y universal, buscando el objetivo común que es el bienestar del paciente lo que logrará crear acciones de mejora ya sea tanto personal como institucional, impactando de manera positiva en la satisfacción del usuario.

8. Conclusiones

Una vez presentados los resultados obtenidos de la presente investigación y cumplir con los objetivos propuestos, a continuación, se dan las siguientes conclusiones:

Las personas que acudieron a la consulta al Centro de Salud de Motupe presentaron una excelente relación médico paciente, destacando las adultas jóvenes de 20 a 39 años de edad, teniendo en cuenta que esto se debe a que los médicos buscan el bienestar de sus pacientes a través de la comunicación, dedicándoles el mayor tiempo posible, transmitiendo confianza y explicando detalladamente el tratamiento a seguir.

La calidad del servicio brindada en el centro de salud Motupe se calificó como satisfactoria, teniendo en cuenta que el mayor puntaje obtenido fue por la empatía seguida de fiabilidad y capacidad de respuesta, por parte de las y los adultos jóvenes, donde las perspectivas superaron a las expectativas.

Mediante la utilización del cuestionario Patient-Doctor Relationship versión 9 (PDRQ-9) para valorar la relación médico paciente y el modelo SERVQUAL (Servicio y calidad), se pudo determinar la asociación estadísticamente significativa de ambas variables. Así mismo, se destaca que la buena relación médico paciente es directamente proporcional, con lo que influenciará en la satisfacción del usuario al momento de calificar la calidad del servicio recibido

9. Recomendaciones

Se sugiere al Ministerio de Salud Pública (MSP), al ser una entidad rectora en salud, gestione de manera equitativa los recursos como: el abastecimiento de medicamentos, reactivos y mejorar la infraestructura para velar por la seguridad del paciente, se debe recalcar que un factor relevante es la comunicación constante con el objetivo de garantizar la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y atención de calidad.

A las autoridades del Centro de Salud de Motupe, se indica que se debe mantener y mejorar la calidad de atención a los pacientes, realizando capacitaciones al personal médico y específicamente al administrativo, además de realizar el constante seguimiento a los diferentes procesos de calidad para poder alcanzar una atención médica integral.

Se invita a los futuros investigadores, replicar el estudio con el objetivo de dar la importancia a la relación médico paciente y el nivel de satisfacción que tienen los pacientes al ser atendidos en las diferentes casas de salud, tanto privadas como públicas, para que los resultados sean para beneficio mutuo y mejorar en las diferentes dimensiones valoradas en la presente investigación.

10. Bibliografía

- Alameda, E. (28 de mayo de 2020). *Psicooncología: Escucha activa*. Obtenido de Noticias en Salud: <https://www.noticiasensalud.com/psicologia/2020/05/28/psicooncologia-escucha-activa/>
- Allmirall. (16 de noviembre de 2020). *Técnicas de escucha activa fáciles de aplicar en la consulta*. Obtenido de almirallmed: <https://neurologia.almirallmed.es/blog/tecnicas-de-escucha-activa-faciles-de-aplicar-en-la-consulta/#:~:text=La%20escucha%20activa%20es%20la,intentando%20expresar%20en%20su%20discurso.>
- Asociación Médica Mundial. (octubre de 2020). *Declaración de Córdoba de la AMM sobre la relación médico-paciente*. Obtenido de Asociación Médica Mundial: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-cordoba-de-la-amm-sobre-la-relacion-medico-paciente/>
- Barrera Villanueva, E. (12 de febrero de 2019). *¿Qué es la humanización en el trato del paciente?* Obtenido de UNITEC BLOG: <https://blogs.unitec.mx/salud/que-es-la-humanizacion-en-el-trato-del-paciente>
- Bernard, J. J., & Ajay, K. K. (1990). Market orientation. The construct, research propositions and managerial implications. *Journal of Marketing*. *Explore JSTOR*. doi:<https://doi.org/10.2307/1251866>
- Castellano Arroyo, M. (07 de Julio de 2021). La relación médico-paciente a la luz de la telemedicina. *ANALES RANM*, 7. doi:DOI: 10.32440/ar.2021.138.02.rev04
- Chujandama Torres, H. M., Donayre Pérbuli, C., Huamani Rojas, D. L., & Rojas Sagástegui, C. F. (2020). *Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%c3%a9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Consejería de Sanidad. (2016). *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019*. Madrid: Comunidad de Madrid. Obtenido de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>
- da Silva, D. (16 de Diciembre de 2020). Qué es escala de Likert y cómo aplicarla. *biblioteca*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/#:~:text=La%20escala%20de%20likert%20es,las%20personas%20sobre%20un%20tema.&text=As%3%AD%2C%20en%20la%20escala%20likert,o%20no%20no%20E2%80%9D%20con%20la%20situaci%3%B3n>.
- Delgado Sueárez, J. (20 de Junio de 2020). *Análisisafondo diario*. Obtenido de Análisisafondo diario: <https://www.analisisafondo.com/educacion-y-cultura/item/39896-3-tipos-de-expectativas-que-nos-condenan-a-la-frustraci%C3%B3n>
- Demunes Flores, M. d., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (03 de julio de 2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- elcastellano.org. (2021). Empatía. *elcastellano.org la página del idioma español*. Obtenido de <https://www.elcastellano.org/envios/2020-10-13-000000>
- Equipo Doctoralia. (09 de 05 de 2019). *Doctoralia Blog para especialistas*. Recuperado el 05 de 06 de 2023, de <https://pro.doctoralia.es/blog/especialistas/lenguaje-de-cambio-para-motivar-a-pacientes>
- Escobar Yéndez, N. V., Fong Estrada, J. A., Terazón Miclín, O., Alcaraz Agüero, M., & García Céspedes, M. E. (2019). La relación médico-paciente: ¿necesidad o conveniencia? *Revista Cubana de Medicina.*, 15. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmed/cm-2019/cm191d.pdf>
- Fernán de Castillo, K. N., Corral Frías, N. S., & Valenzuela Hernández, E. R. (23 de Agosto de 2021). Validación y adaptación al español del cuestionario de relación médico-paciente en pacientes de diabetes mellitus tipo 2 en el norte de México (PDRQ-9). *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.339>

- Galindo Asurmendi, W. D. (2020). La calidad en los servicios de salud. *Ocronos*. Obtenido de <https://revistamedica.com/calidad-servicios-de-salud/>
- González Martínez, J. F., & León Paoletti, á. I. (2017). La relación médico-paciente, clave en la innovación. En M. Á. Serrano Berrones, *El reto de ser Médico* (pág. 225). Ciudad de México: Ediciones y Servicios Editoriales. Obtenido de https://www.chinoin.com/wp-content/uploads/2020/04/EL-RETO-DE-SER-MEDICO_compressed.pdf#page=49
- Gordon, C., & Beresin, E. V. (2017). Relación médico-paciente. *SNC PHARMA*, 18. Obtenido de <https://sncpharma.com/wp-content/uploads/2020/08/1.-Relaci%C3%B3n-m%C3%A9dico.pdf>
- Guevara Carranza, J. M., & Suclupe Quevedo, L. M. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.*, 99. Chiclayo, Perú: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo.
- La Nación. (6 de Octubre de 2020). ¿Qué significa empatía? *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/que-significa-empatia-nid2457950/>
- Los editores Perú. (26 de Enero de 2021). Descubre la importancia de la escucha activa en los profesionales de salud. *Saludario*. Obtenido de <https://www.saludario.com/descubre-la-importancia-de-la-escucha-activa-en-los-profesionales-de-salud/>
- Martínez, J. (07 de diciembre de 2018). *Interés Mutuo*. Obtenido de MGC mutua : <https://www.mgc.es/blog/la-relacion-del-medico-de-familia-y-el-paciente-una-cuestion-de-confianza/>
- Mejía Michay, S. K., & Quinche Suquilanda, Á. M. (2020). Comunicación médico-paciente en la formación bioética de estudiantes de sexto año de medicina de la Universidad Nacional de Loja año 2019 – 2020. *Comunicación médico-paciente en la formación bioética de estudiantes de sexto año de medicina de la Universidad Nacional de Loja año 2019 – 2020.*, 59. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10315/1/15944.pdf>

- Organización Mundial de la Salud. (17 de septiembre de 2020). *Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2020*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/events/detail/2020/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2020>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 2021, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *OPS*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13246:health-agenda-americas&Itemid=42349&lang=es
- Parasuraman Parsu, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1 de September de 1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American marketing association*. doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman Parsu, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Escala Multidimensional SERVQUAL. Recopilación realizada por Eduardo Castillo Morales*. Chile: Univerddidad del Bio-Bio. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Pascual López, J. A., Gil Pérez, T., Sánchez Sánchez, J. A., & Menárguez Puche, J. F. (17 de 11 de 2022). ¿Cómo valorar la atención centrada en la persona según los profesionales? Un estudio Delphi. *ELSEVIER*, 11. doi:10.1016/j.aprim.2021.102232
- Pava, M. A., Vargas, M. A., Infante, M. D., & Trujillo Niño, Y. (Septiembre de 2020). Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia covid 19 durante los meses abril a agosto 2020. 50. Ibagué, Tolima, Colombia: Universidad EAN.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de fiable*. Obtenido de Definició.De: <https://definicion.de/fiable/>

- Pérez, M. (26 de mayo de 2021). *Definición de Expresión*. Obtenido de ConceptoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/expresion/>
- Polanco Ramos, Y. (2019). *Indicadores de calidad en la relación médico paciente en la consulta externa de atención primaria del Hospital Central de las Fuerzas Armadas, Agosto 2019*. República Dominicana: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Obtenido de <https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/2312/Indicadores%20de%20calidad%20en%20la%20relacio%cc%81n-medico%20paciente%20en%20la%20consulta%20externa%20de%20Atencio%cc%81n%20Primaria%20Central%20de%20las%20Fuerzas%20Armadas%2c%20agosto%2>
- Quílez, M. (01 de 05 de 2022). *Doctoralia Blog para especialistas*. Recuperado el 05 de 06 de 2023, de Doctoralia Blog para especialistas: <https://pro.doctoralia.es/blog/especialistas/relacion-medico-paciente>
- Rivera Villar, G. V., & Ayala Olazabal, J. L. (2020). Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microrred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019. *Tesis*. Tacna, Perú: Universidad Privada De Tacna.
- Rivera Villar, G. V., & Ayala Olazabal, J. L. (2020). Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microrred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019. *Tesis*. Tacna, Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.
- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (01 de junio de 2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: 1 coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13. doi:<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rosental, M. M., & Iudin, P. F. (1965). *Diccionario filosófico*. Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos. Obtenido de <https://www.filosofia.org/urss/dfi1965.htm>
- Rosental, M., & Iudin, P. (1959). *Diccionario filosófico abreviado*. Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos. Obtenido de <https://www.filosofia.org/urss/dfa1959.htm>

- Ruiz Mitjana, L. (2019). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Ruiz, E., Saturno, D., & Guevara, H. (2020). Calidad de atención médica, relación médico paciente y empatía médica en un servicio de medicina interna de un hospital tipo IV. *Salus*, 10.
- Salismey, L. (27 de Noviembre de 2020). Escala de Likert para Evaluar el Servicio al Cliente. *ComparaSoftware*. Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/escala-de-likert/>
- Soto Llacza, A. A. (2021). *La importancia de la relación entre el médico con el paciente y su implicancia en la fidelidad del mismo*. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13230/Soto_Llacza_Andres_Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tilio, A. (16 de febrero de 2021). *Seguridad*. Obtenido de De Significados: <https://designificados.com/seguridad/>
- UNIR. (22 de Noviembre de 2021). La confidencialidad de los datos médicos: ¿qué dice la legislación? *UNIR Univerdidad en Internet*, 1. Recuperado el 05 de 06 de 2023, de <https://www.unir.net/salud/revista/confidencialidad-de-datos-medicos/>
- UNIR. (01 de Junio de 2021). La relación médico-paciente, clave para la seguridad clínica del paciente. *UNIR La Universidad en Internet*, 1. Recuperado el 05 de 06 de 2023, de <https://www.unir.net/salud/revista/relacion-medico-paciente/>
- UNIR La Universidad en Internet. (22 de Marzo de 2021). La importancia de la calidad asistencial en el tratamiento de pacientes. *UNIR Revista*, 1. Obtenido de <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-asistencial/>
- Westreicher, G. (09 de Septiembre de 2020). Expectativa. *Economipedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html#:~:text=La%20expectativa%20es%20la%20posibilidad%20razonable%20de%20que%20un%20acontecimiento%20suceda.&text=La%20expectativa%20tambi%C3%A9n%20puede%20entender,un%20ascenso%20en%20su%20trabajo.>

- Whitaker, J., Krishnan, M. S., Fornell, C., & Morgeson, F. (2019). How Does Customer Service Offshoring Impact Customer Satisfaction? *Journal of Computer Information Systems*, 14.
- Westreicher, G. (14 de Agosto de 2020). Tangible. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tangible.html>
- Westreicher, G. (14 de Agosto de 2020). Tangible. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/tangible.html>
- Alameda, E. (28 de mayo de 2020). *Psicooncología: Escucha activa*. Noticias en Salud: <https://www.noticiasensalud.com/psicologia/2020/05/28/psicooncologia-escucha-activa/>
- Allmirall. (16 de noviembre de 2020). *Técnicas de escucha activa fáciles de aplicar en la consulta*. almirallmed: <https://neurologia.almirallmed.es/blog/tecnicas-de-escucha-activa-faciles-de-aplicar-en-la-consulta/#:~:text=La%20escucha%20activa%20es%20la,intentando%20expresar%20en%20su%20discurso.>
- Asociación Médica Mundial. (octubre de 2020). *Declaración de Córdoba de la AMM sobre la relación médico-paciente*. Asociación Médica Mundial: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-cordoba-de-la-amm-sobre-la-relacion-medico-paciente/>
- Barrera Villanueva, E. (12 de febrero de 2019). *¿Qué es la humanización en el trato del paciente?* UNITEC BLOG: <https://blogs.unitec.mx/salud/que-es-la-humanizacion-en-el-trato-del-paciente>
- Bernard, J. J., & Ajay, K. K. (1990). Market orientation. The construct, research propositions and managerial implications. *Journal of Marketing*. *Explore JSTOR*. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251866>
- Castellano Arroyo, M. (07 de Julio de 2021). La relación médico-paciente a la luz de la telemedicina. *ANALES RANM*, 7. <https://doi.org/DOI: 10.32440/ar.2021.138.02.rev04>

- Chujandama Torres, H. M., Donayre Pérbuli, C., Huamani Rojas, D. L., & Rojas Sagástegui, C. F. (2020). *Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%c3%a9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consejería de Sanidad. (2016). *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019*. Madrid: Comunidad de Madrid. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>
- da Silva, D. (16 de Diciembre de 2020). Qué es escala de Likert y cómo aplicarla. *biblioteca*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/#:~:text=La%20escala%20de%20likert%20es,las%20personas%20sobre%20un%20tema.&text=As%3%AD%2C%20en%20la%20escala%20likert,o%20no%20E2%80%9D%20con%20la%20situaci%C3%B3n>.
- Delgado Sueárez, J. (20 de Junio de 2020). *Análisisafondo diario*. Análisisafondo diario: <https://www.analisisafondo.com/educacion-y-cultura/item/39896-3-tipos-de-expectativas-que-nos-condenan-a-la-frustraci%C3%B3n>
- Demunes Flores, M. d., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (03 de julio de 2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Scielo*. <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- elcastellano.org. (2021). Empatía. *elcastellano.org la página del idioma español*. <https://www.elcastellano.org/envios/2020-10-13-000000>
- Equipo Doctoralia. (09 de 05 de 2019). *Doctoralia Blog para especialistas*. Retrieved 05 de 06 de 2023, from <https://pro.doctoralia.es/blog/especialistas/lenguaje-de-cambio-para-motivar-a-pacientes>
- Escobar Yéndez, N. V., Fong Estrada, J. A., Terazón Miclín, O., Alcaraz Agüero, M., & García Céspedes, M. E. (2019). La relación médico-paciente: ¿necesidad o conveniencia? *Revista Cubana de Medicina.*, 15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmed/cm-2019/cm191d.pdf>

- Fernández Castillo, K. N., Corral Frías, N. S., & Valenzuela Hernández, E. R. (23 de Agosto de 2021). Validación y adaptación al español del cuestionario de relación médico-paciente en pacientes de diabetes mellitus tipo 2 en el norte de México (PDRQ-9). *Scielo*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.339>
- Galindo Asurmendi, W. D. (2020). La calidad en los servicios de salud. *Ocronos*. <https://revistamedica.com/calidad-servicios-de-salud/>
- González Martínez, J. F., & León Paoletti, á. I. (2017). La relación médico-paciente, clave en la innovación. En M. Á. Serrano Berrones, *El reto de ser Médico* (pág. 225). Ciudad de México: Ediciones y Servicios Editoriales. https://www.chinoin.com/wp-content/uploads/2020/04/EL-RETO-DE-SER-MEDICO_compressed.pdf#page=49
- Gordon, C., & Beresin, E. V. (2017). Relación médico-paciente. *SNC PHARMA*, 18. <https://sncpharma.com/wp-content/uploads/2020/08/1.-Relaci%C3%B3n-m%C3%A9dico.pdf>
- Guevara Carranza, J. M., & Suclupe Quevedo, L. M. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.*, 99. Chiclayo, Perú: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo.
- La Nación. (6 de Octubre de 2020). ¿Qué significa empatía? *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/que-significa-empatia-nid2457950/>
- Los editores Perú. (26 de Enero de 2021). Descubre la importancia de la escucha activa en los profesionales de salud. *Saludario*. <https://www.saludario.com/descubre-la-importancia-de-la-escucha-activa-en-los-profesionales-de-salud/>
- Martínez, J. (07 de diciembre de 2018). *Interés Mutuo*. MGC mutua : <https://www.mgc.es/blog/la-relacion-del-medico-de-familia-y-el-paciente-una-cuestion-de-confianza/>

- Mejía Michay, S. K., & Quinche Suquilanda, Á. M. (2020). Comunicación médico-paciente en la formación bioética de estudiantes de sexto año de medicina de la Universidad Nacional de Loja año 2019 – 2020. *Comunicación médico-paciente en la formación bioética de estudiantes de sexto año de medicina de la Universidad Nacional de Loja año 2019 – 2020.*, 59. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10315/1/15944.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de septiembre de 2020). *Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2020*. Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/events/detail/2020/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2020>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Retrieved 2021, from Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *OPS*. Organización Panamericana de la Salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13246:health-agenda-americas&Itemid=42349&lang=es
- Parasuraman Parsu, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1 de September de 1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American marketing association*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman Parsu, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Escala Multidimensional SERVQUAL. Recopilación realizada por Eduardo Castillo Morales*. Chile: Universidad del Bio-Bio. <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Pascual López, J. A., Gil Pérez, T., Sánchez Sánchez, J. A., & Menárguez Puche, J. F. (17 de 11 de 2022). ¿Cómo valorar la atención centrada en la persona según los profesionales? Un estudio Delphi. *ELSEVIER*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102232>
- Pava, M. A., Vargas, M. A., Infante, M. D., & Trujillo Niño, Y. (Septiembre de 2020). Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la

- ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia covid 19 durante los meses abril a agosto 2020. 50. Ibagué, Tolima, Colombia: Universidad EAN.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de fiable*. Definición.De: <https://definicion.de/fiable/>
- Pérez, M. (26 de mayo de 2021). *Definición de Expresión*. ConcetoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/expresion/>
- Polanco Ramos, Y. (2019). *Indicadores de calidad en la relación médico paciente en la consulta externa de atención primaria del Hospital Central de las Fuerzas Armadas, Agosto 2019*. República Dominicana: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. <https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/2312/Indicadores%20de%20calidad%20en%20la%20relacio%cc%81n-medico%20paciente%20en%20la%20consulta%20externa%20de%20Atencio%cc%81n%20Primaria%20Central%20de%20las%20Fuerzas%20Armadas%2c%20agosto%2>
- Quílez, M. (01 de 05 de 2022). *Doctoralia Blog para especialistas*. Retrieved 05 de 06 de 2023, from Doctoralia Blog para especialistas: <https://pro.doctoralia.es/blog/especialistas/relacion-medico-paciente>
- Rivera Villar, G. V., & Ayala Olazabal, J. L. (2020). Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019. *Tesis*. Tacna, Perú: Universidad Privada De Tacna.
- Rivera Villar, G. V., & Ayala Olazabal, J. L. (2020). Percepción de relación médico – paciente de los usuarios en la microred cono sur de la ciudad de Tacna en el 2019. *Tesis*. Tacna, Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.
- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (01 de junio de 2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: 1 coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d’Innovació i Recerca en Educació*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rosental, M. M., & Iudin, P. F. (1965). *Diccionario filosófico*. Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos. <https://www.filosofia.org/urss/dfi1965.htm>

- Rosental, M., & Iudin, P. (1959). *Diccionario filosófico abreviado*. Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos. <https://www.filosofia.org/urss/dfa1959.htm>
- Ruiz Mitjana, L. (2019). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Psicología y Mente: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Ruiz, E., Saturno, D., & Guevara, H. (2020). Calidad de atención médica, relación médico paciente y empatía médica en un servicio de medicina interna de un hospital tipo IV. *Salus*, 10.
- Salismey, L. (27 de Noviembre de 2020). Escala de Likert para Evaluar el Servicio al Cliente. *ComparaSoftware*. <https://blog.comparasoftware.com/escala-de-likert/>
- Soto Llacza, A. A. (2021). *La importancia de la relación entre el médico con el paciente y su implicancia en la fidelidad del mismo*. Lima: Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13230/Soto_Llacza_Andres_Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tilio, A. (16 de febrero de 2021). *Seguridad*. De Significados: <https://designificados.com/seguridad/>
- UNIR. (22 de Noviembre de 2021). La confidencialidad de los datos médicos: ¿qué dice la legislación? *UNIR Univerdidad en Internet*, 1. Retrieved 05 de 06 de 2023, from <https://www.unir.net/salud/revista/confidencialidad-de-datos-medicos/>
- UNIR. (01 de Junio de 2021). La relación médico-paciente, clave para la seguridad clínica del paciente. *UNIR La Universidad en Internet*, 1. Retrieved 05 de 06 de 2023, from <https://www.unir.net/salud/revista/relacion-medico-paciente/>
- UNIR La Universidad en Internet. (22 de Marzo de 2021). La importancia de la calidad asistencial en el tratamiento de pacientes. *UNIR Revista*, 1. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-asistencial/>
- Westreicher, G. (09 de Septiembre de 2020). Expectativa. *Economipedia haciendo fácil la economía*. <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html#:~:text=La%20expectativa%20es%20la%20posibilidad%20razonable%20de%20que%20un%20acontecimiento%2>

Osuceda.&text=La%20expectativa%20tambi%C3%A9n%20puede%20entender,un%20ascenso%20en%20su%20trabajo.

Whitaker, J., Krishnan, M. S., Fornell, C., & Morgeson, F. (2019). How Does Customer Service Offshoring Impact Customer Satisfaction? *Journal of Computer Information Systems*, 14.

11. Anexos

11.1. Anexo 1. Aprobación y Pertinencia del Trabajo de Tiulación



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE
MEDICINA HUMANA

MEMORÁNDUM Nro.0481 DCM-FSH-UNL

PARA: Sr. Jhandry Jhael Mendoza Piedra
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE MEDICINA

DE: Dra. Tania Cabrera
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA

FECHA: 02 de Julio de 2021

**ASUNTO: APROBACIÓN DE TEMA E INFORME DE PERTINENCIA DEL
PROYECTO DE TESIS**

Mediante el presente me permito informarle sobre el proyecto de investigación titulado: **"Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe"**, de su autoría, de acuerdo a la comunicación de fecha 02 de julio de 2021, suscrito por la Md. Sandra Mejía Michay, Docente de la Carrera, una vez revisado y corregido se considera **aprobado y pertinente**, puede continuar con el trámite respectivo.



TANIA VERONICA
CABRERA PARRA

Dra. Tania Cabrera
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA
C.c.- Archivo.
TVCP/NOT

11.2. Anexo 2. Designación de Director del Trabajo de Tiulación



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE
MEDICINA HUMANA

MEMORÁNDUM Nro.0510 DCM-FSH-UNL

PARA: Md. Sandra Mejía Michay
DOCENTE DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA

DE: Dra. Tania Cabrera
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA

FECHA: 09 de Julio de 2021

ASUNTO: Designar Director de Tesis

Con un cordial saludo me dirijo a usted, con el fin de comunicarle que ha sido designada como Directora de tesis del tema: **"Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe"**, autoría del Sr. Jhandry Jhael Mendoza Piedra.

Con los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Formado electrónicamente por:
**TANIA VERONICA
CARRERA PARRA**

Dra. Tania Cabrera
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA
C.c.- Archivo, Estudiante.
TVCP/NOT

11.3. Anexo 3. Autorización de recolección de los datos



Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 7 - SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ7-S-2021-1302-O

Loja, 29 de julio de 2021

Asunto: Respuesta: UNL. Dra. Tania Cabrera, Solicita autorización para recolección de datos del proyecto de investigación / Sr. Jhandry Mendoza Piedra.

Gestora Académica de la Carrera de Medicina
Tania Verónica Cabrera Parra
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
En su Despacho

De mi consideración:

Por medio del presente expreso un cordial y atento saludo y éxitos en el desarrollo de sus funciones, en respuesta al Memorando Nro. 0569 DCM-FSH-UNL suscrito por Usted, en el que solicita la autorización para que el Sr. Jhandry Jhael Mendoza Piedra estudiante de la Carrera de Medicina de la Universidad Nacional de Loja aplique los cuestionarios (SERVQUAL y PDRQ-) a los pacientes de consulta externa en el Centro de Salud de Motupe, para cumplir el Proyecto de Investigación denominado "Relación Médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al centro de Salud Motupe", que se realizará bajo la supervisión de la catedrática Med. Sandra Mejía Michay.

Me permito comunicarle que en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional de Salud Pública, la Asociación de Facultades Ecuatorianas de Ciencias Médicas y de la Salud AFEME y la Asociación Ecuatoriana de Escuelas y Facultades de Enfermería ASEDEFE y el convenio específico entre la Universidad Nacional de Loja y la Coordinación Zona 7-Salud, se autoriza al Sr. Jhandry Jhael Mendoza Piedra para que realice la investigación en el Centro de Motupe del Cantón Loja perteneciente a la Coordinación Zonal 7 de Salud, para lo cual el estudiante deberá coordinar con el Dr. Ángel Acaro Responsable del Centro de Salud de Motupe y firmar el acuerdo de confidencialidad conforme lo establece el Art. 7. del acuerdo de Acuerdo Ministerial 5216 publicado en el Registro Oficial Suplemento 427 de 29-ene.-2015 que en su parte pertinente textualmente indica: *"El uso de los documentos que contienen información de salud no se podrá autorizar para fines diferentes a los concernientes a la atención de los/las usuarios/as, evaluación de la calidad de los servicios, análisis estadístico, investigación y docencia. Toda persona que intervenga en su elaboración o que tenga acceso a su contenido, está obligada a guardar la confidencialidad respecto de la información constante en los documentos antes mencionados"*.

Finalizada la investigación el estudiante debe comprometerse a presentar la copia de los resultados de la investigación al Dr. Ángel Acaro responsable del Centro de Salud Motupe, mismos que servirán a la unidad operativa como insumo para la toma de decisiones sobre el tema.

Dirección: Av. Santo Domingo de los Colorados entre Kibamba y Machala.
Código Postal: 110150 / Loja Ecuador
Teléfono: 593-7-2570 584 - www.salud.gob.ec





República
del Ecuador

Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 7 - SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ7-S-2021-1302-O

Loja, 29 de julio de 2021

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Dra. Isabel Maria del Cisne Cueva Ortega
COORDINADORA ZONAL 7 - SALUD

Referencias:

- MSP-CZ7-S-2021-1278-O

Anexos:

- tania_cabrera_0569.pdf

Copia:

Señor Doctor

Angel Gabriel Acaro Loaiza

Médico/a Especialista en Medicina Familiar del Centro de Salud Motupe /Responsable

Señorita Magíster

Livia Gladys. Pineda Lopez

Medico General/Provisión de Servicios de Salud

lp/ml



ISABEL MARIA DEL
CISNE CUEVA
ORTEGA

Dirección: Av. Santo Domingo de los Colorados entre Fobzarimba y Machala.
Código Postal: 110150 / Loja Ecuador
Teléfono: 593-7-2570 584 - www.salud.gob.ec

 **Gobierno** | Juntos
del Encuentro | lo logramos

* Documento firmado electrónicamente por Quiqui

2/2

11.4. Anexo 4. Certificación de Tribunal de grado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE MEDICINA HUMANA

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Loja, 28 de junio de 2023

En calidad del tribunal calificador del Trabajo de Titulación denominado **Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe**, de la autoría de **Jhandry Jhael Mendoza Piedra**, portador de la cédula de identificación Nro. **1104742760** previo a la obtención del título de Médico General, certificamos que se ha incorporado las observaciones realizadas por los miembros del tribunal, por tal motivo se procede a la aprobación y calificación del trabajo de grado y la continuación de los trámites pertinentes para su publicación y sustentación pública.



Dr. Juan Arcenio Cuenca Apolo
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dra. Yuliana Zoraida Uchuary Sinche
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

11.5. Anexo 5. Certificación de Traducción



The Youth English Project
Academia de Inglés

Loja, 29 de junio del 2023

David Andrés Araujo Palacios.

TRADUCTOR E INTÉRPRETE DE IDIOMAS (INGLÉS-ESPAÑOL-INGLÉS)

CERTIFICO:

Que se ha realizado la traducción de español a inglés del resumen derivado del trabajo de titulación denominado “Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe” de autoría del Sr. Jhandry Jhael Mendoza Piedra portador de la cédula de identidad número 1104742760 estudiante de la carrera de Medicina Humana de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, mismo que se encuentra bajo la dirección de la Md. Sandra Katerine Mejia Michay, Mg. Sc

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que considere conveniente.



firmado digitalmente por
DAVID ANDRÉS
ARAUJO
PALACIOS

Traductor

Registro: MDT-3104-CCL-252098

Teléfono: 0963660998

11.6. Anexo 6. Consentimiento Informado



Universidad Nacional De Loja
Facultad De La Salud Humana
Carrera De Medicina Humana

Consentimiento Informado Organización Mundial de la Salud (OMS)

Este formulario de consentimiento informado está dirigido a los pacientes del Centro de Salud de Motupe-Loja, a quienes se invita participar en el presente estudio denominado “Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe”

Tesista: Jhandry Jhael Mendoza Piedra

Director de tesis:

Introducción

Yo, **Jhandry Jhael Mendoza Piedra** portador de la CI. **1104742760**, estudiante de la Carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro realizando un estudio para analizar la relación que hay entre la relación médico paciente y el nivel de satisfacción en los pacientes del Centro de Salud de Motupe- Loja, la cual se determinará con la aplicación del Modelo SERVQUAL y CUESTIONARIO PDRQ versión de 9, respectivamente.

A continuación, se le informarán los puntos más relevantes de la investigación.

Propósito

Una mala calidad de atención, se asocia a diversas alteraciones que pueden influir en el estado de salud de una persona, por lo que es importante conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios.

Se podrá conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción aplicando los modelos del SERVQUAL y CUESTIONARIO PDRQ versión de 9.

Tipo de intervención de la investigación

Esta investigación incluye los datos personales del paciente con la aplicación del Modelo SERVQUAL y CUESTIONARIO PDRQ versión de 9.

Selección de participantes:

Los participantes son los pacientes del Centro de Salud de Motupe que acuden a consulta.

Participación voluntaria

La participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Puede tomar otra decisión posteriormente y decidir no formar parte del estudio.

En caso de que usted acceda a participar en este estudio, se le pedirá completar el siguiente cuestionario anexo a este documento que tomará aproximadamente 15 minutos y se procederá a la aplicación de las escalas indicadas previamente.

Información sobre el cuestionario

El modelo SERVQUAL, consta de 22 preguntas y básicamente se diferencia del modelo SERVQUAL por la escala utilizada. Los autores de este modelo lo desarrollaron dadas las diferentes críticas realizadas al modelo SERVQUAL, donde dicha herramienta proyectaba resultados donde se tomaba en cuenta las percepciones del cliente menos sus expectativas.

CUESTIONARIO PDRQ versión de 9 consta de 9 preguntas y cada ítem de la escala se puntúa de acuerdo a un método Likert de 5 puntos, el puntaje posible puede van desde el mínimo de 9 hasta un máximo de 45, con mayores puntuaciones que indican una percepción más favorable por parte del paciente de la relación médico-paciente.

Procedimiento y protocolo:

Para la recolección de la información, se usará la plataforma de Cuestionarios de Google, y se aplicarán: el modelo de SERVQUAL y CUESTIONARIO PDRQ versión de 9.

Duración

Esta actividad tiene una duración de aproximadamente 15 minutos por cada persona y se desarrollara personalmente.

Beneficios

Al participar en esta investigación el beneficio es que podrá conocer la calidad de atención que ofrece el Centro de Salud de Motupe, además que podrá contar con el apoyo profesional y capacitado.

Confidencialidad

Esta investigación se realizará que acudan a la atención médica en el Centro de Salud de Motupe.

La información recopilada durante la investigación no estará disponible para otras personas y será solo de conocimiento del investigador.

Compartiendo los resultados

Toda la información obtenida al finalizar el estudio será socializada en el repositorio digital de la Universidad Nacional de Loja. Además, ésta será manejada con absoluta reserva y confidencialidad, no se divulgará información personal de ninguno de los participantes.

A quien contactar:

Cualquier inquietud por favor comunicarse al siguiente correo electrónico jhandry.mendoza@unl.edu.ec o al número de celular: 0978905475



unl

Universidad
Nacional
de Loja

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ portador de la C.I. _____ he sido invitado a participar en la investigación denominada “Relación médico paciente y nivel de satisfacción en las personas que acuden a consulta al Centro de Salud de Motupe”, he sido informado del propósito del estudio y la importancia del mismo por la estudiante Jhandry Jhael Mendoza Piedra, libremente y sin ninguna presión, acepto participar en este estudio. Estoy de acuerdo con la información que he recibido. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Firma del participante: _____

11.7. Anexo 7. Instrumento. Cuestionario PDRQ-9

CUESTIONARIO PDRQ versión de 9 (PATIENT DOCTOR RELATIONSHIP QUESTIONNAIRE) VERSION AL CASTELLANO

TRADUCIDO POR Mingote et al.



Datos del paciente.

Numero de celular:

Correo electrónico:

Sexo:

Edad:

Mes de atención:

El cuestionario permite evaluar la percepción de los pacientes sobre la relación médico-paciente, validado en español en 2009, que consta de 9 preguntas.

A continuación, le presentamos un cuestionario sobre su percepción del trato que recibió en la consulta, sobre el nivel de humanización que tiene el médico que lo atiende a Ud. En cada afirmación marque con una x la forma en que usted percibió el comportamiento del médico.

Significado de la respuesta	La calidad de la asistencia sanitaria ha sido				
	Muy Satisfactoria	Satisfactoria	Ni satisfactoria Ni insatisfactoria	In Satisfactoria	Muy insatisfactoria
	5	4	3	2	1

En el centro de salud de Motupe	5	4	3	2	1
1. ¿Mi médico me ayuda?					
2. ¿Mi médico tiene suficiente tiempo para mí?					
3. ¿Creo en mi médico?					
4. ¿Mi médico me entiende?,					
5. ¿Mi médico se dedica a ayudarme?					

6. ¿Mi médico y yo estamos de acuerdo sobre la naturaleza de mis síntomas?					
7. ¿Puedo hablar con mi médico?					
8. ¿Me siento contento con el tratamiento de mi médico?					
9. ¿Siento a mi médico fácilmente accesible?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

11.8. Anexo 8. Instrumento. Modelo SERVQUAL



MODELO SERVQUAL

Basándose en su experiencia con los servicios de esta unidad operativa señale si la calidad de la atención que ha recibido lo ha dejado SATISFECHO O INSATISFECHO. Por favor marque con X el numeral que mejor represente la calificación que Ud. da a los servicios.

La medición de la calidad percibida por el usuario es uno de los criterios del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud. El modelo SERVQUAL, es una herramienta que proyecta resultados dónde se tomaba en cuenta las percepciones del cliente menos sus expectativas.

Califique las **perspectivas**, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que recibe en el servicio de consulta externa. Utilice una escala del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

En el centro de salud de Motupe	5	4	3	2	1
1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención					
2. Qué la consulta se realice en el horario programado					
3. Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada					
4. Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio					
5. Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6. Qué la atención en caja o módulo admisión sea rápida					
7. Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8. Que la atención para tomarse radiografías, ecografías y otros parecidos sea rápida					

9. Que la atención de farmacia sea rápida					
10. Qué durante su atención se respete su privacidad					
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud					
12. Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13. Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza					
14. Qué el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15. Qué el personal médico muestre interés en solucionar su problema de salud					
16. Que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17. Que comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18. Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que se le realizarán					
19. Qué los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20. Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21. Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22. Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Basándose en su experiencia con los servicios de esta unidad operativa señale si la calidad de la atención que ha recibido lo ha dejado SATISFECHO O INSATISFECHO. Por favor marque con X el numeral que mejor represente la calificación que Ud. da a los servicios.

La medición de la calidad percibida por el usuario es uno de los criterios del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud. El modelo SERVQUAL, es una herramienta que proyecta resultados dónde se tomaba en cuenta las percepciones del cliente menos sus expectativas.

Califique las **expectativas**, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de consulta externa. Utilice una escala del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

En el centro de salud de Motupe	5	4	3	2	1
1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención					
2. Qué la consulta se realice en el horario programado					
3. Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada					
4. Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio					
5. Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6. Qué la atención en caja o módulo admisión sea rápida					
7. Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8. Que la atención para tomarse radiografías, ecografías y otros parecidos sea rápida					
9. Que la atención de farmacia sea rápida					

10. Qué durante su atención se respete su privacidad					
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud					
12. Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13. Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza					
14. Qué el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15. Qué el personal médico muestre interés en solucionar su problema de salud					
16. Que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17. Que comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18. Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que se le realizarán					
19. Qué los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20. Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21. Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22. Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

11.9. Anexo 9. Matriz de datos

Datos Informativos				CUESTIONARIO PDRQ versión 9	MODELO SERVQUAL- PERSPECTIVAS	MODELO SERVQUAL- EXPECTATIVAS
Número	Cédula	Sexo	Edad			
1	0704373661	Femenino	40	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
2	1104506140	Femenino	36	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
3	1101047395	Masculino	67	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
4	1101522670	Femenino	72	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
5	1100548914	Femenino	76	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
6	1104899412	Femenino	32	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
7	1106045378	Femenino	27	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
8	1150162368	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
9	1150297123	Femenino	21	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
10	1103291249	Femenino	49	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
11	1150440533	Femenino	18	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
12	1104321581	Femenino	20	MUY BUENA	BUENO	MUY BUENA
13	1101416145	Femenino	65	MUY BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE
14	1103554489	Masculino	42	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
15	1102134457	Femenino	57	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
16	1100135001	Femenino	75	EXCELENTE	BUENO	EXCELENTE
17	1104748080	Masculino	33	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
18	1102818794	Femenino	49	MALA	BUENO	EXCELENTE
19	1106064874	Femenino	18	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

20	1105793036	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
21	1102529045	Masculino	55	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
22	1150230918	Femenino	21	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
23	1105193146	Femenino	20	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
24	1150100269	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
25	1105181158	Masculino	23	MUY BUENA	EXCELENTE	MUY BUENA
26	1105984213	Femenino	25	MUY BUENA	BUENO	MUY BUENA
27	1106014143	Femenino	26	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
28	1105055311	Femenino	25	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
29	1002323739	Femenino	47	BUENO	MUY BUENA	MUY BUENA
30	1150722575	Femenino	21	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
31	1104268725	Femenino	33	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
32	1105559502	Femenino	20	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
33	1104656994	Femenino	31	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
34	1103386320	Femenino	46	MUY BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE
35	1105571093	Masculino	28	BUENO	BUENO	BUENO
36	1105380917	Masculino	29	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
37	1105845729	Masculino	28	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
38	1105905218	Femenino	28	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
39	1105834640	Femenino	27	MALA	BUENO	BUENO
40	1104571466	Femenino	35	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
41	1950099398	Femenino	21	MUY BUENA	BUENO	EXCELENTE
42	1104579667	Femenino	33	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
43	1104185283	Femenino	36	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
44	1104579667	Femenino	33	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

45	1721219119	Femenino	35	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
46	1104579667	Femenino	33	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
47	1104618945	Femenino	33	BUENO	BUENO	BUENO
48	1104874316	Femenino	32	MALA	MALA	BUENO
49	1104874316	Femenino	32	BUENO	BUENO	BUENO
50	1104359821	Masculino	35	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
51	1105717811	Femenino	18	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
52	1104150998	Femenino	40	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
53	1103735880	Femenino	34	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
54	1104511611	Femenino	31	BUENO	MALA	BUENO
55	1105903734	Femenino	25	EXCELENTE	EXCELENTE	MUY BUENA
56	1104221773	Femenino	37	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
57	1103684641	Masculino	43	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
58	1103240923	Femenino	47	BUENO	BUENO	BUENO
59	1102760475	Femenino	53	MALA	MALA	MALA
60	1102750179	Masculino	52	MUY BUENA	BUENO	BUENO
61	1105987372	Masculino	29	MUY BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE
62	1102683875	Femenino	52	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
63	1756247134	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
64	1102710827	Femenino	53	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
65	1102789847	Femenino	53	EXCELENTE	BUENO	BUENO
66	1106220070	Femenino	21	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
67	1900208529	Femenino	53	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
68	1103100051	Femenino	48	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
69	1150841789	Femenino	19	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE

70	1102799879	Masculino	50	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
71	1950186732	Femenino	20	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENO
72	1150649281	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	MUY BUENA
73	1150624052	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
74	1106084575	Femenino	23	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
75	1150300232	Femenino	24	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
76	1104275647	Femenino	35	MUY BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE
77	0703574418	Femenino	41	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
78	1900495332	Masculino	31	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
79	1103253629	Masculino	47	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
80	1103375612	Masculino	46	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
81	1150257093	Femenino	20	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
82	0802534909	Femenino	39	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
83	1103473888	Masculino	43	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
84	1104577901	Femenino	36	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
85	1709112518	Femenino	56	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
86	0301232989	Femenino	54	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO
87	0151458403	Femenino	36	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
88	1104937667	Femenino	36	MALA	MALA	MALA
89	1100212339	Masculino	78	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
90	1104504061	Masculino	36	MUY BUENA	BUENO	MUY BUENA
91	1101947586	Femenino	61	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
92	1104196108	Femenino	35	EXCELENTE	EXCELENTE	MUY BUENA
93	0705424117	Femenino	31	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
94	1716122963	Masculino	32	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

95	1104756687	Masculino	20	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
96	11050029047	Femenino	21	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
97	1102168349	Femenino	62	MUY BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE
98	11050356413	Femenino	26	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
99	1103370316	Femenino	46	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
100	1721474359	Femenino	35	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
101	1151006002	Femenino	25	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
102	1180013454	Femenino	20	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
103	1103606784	Femenino	44	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
104	110191842	Masculino	63	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
105	1102568696	Femenino	54	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
106	1150947206	Femenino	19	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
107	1102796925	Femenino	53	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
108	28709968	Femenino	18	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
109	1950025906	Femenino	24	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
110	1103877153	Femenino	39	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
111	1102515820	Femenino	56	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
112	1102092903	Femenino	60	MUY BUENA	EXCELENTE	MUY BUENA
113	1900600097	Femenino	30	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
114	1104128812	Femenino	21	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
115	1105328841	Femenino	23	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
116	1104812100	Masculino	29	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
117	1150327375	Femenino	19	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
118	1102066816	Masculino	64	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
119	1104637127	Femenino	28	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE

120	1105102352	Masculino	23	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
121	1103896641	Femenino	42	BUENO	MUY BUENA	MUY BUENA
122	1106185349	Femenino	23	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
123	1101571097	Masculino	68	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
124	1104929946	Femenino	31	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
125	1101784328	Femenino	61	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
126	1105362972	Masculino	28	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
127	1711594117	Femenino	51	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
128	1105437568	Femenino	28	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
129	1105802928	Femenino	25	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
130	1103205793	Femenino	43	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
131	943615500	Femenino	22	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
132	1150938288	Masculino	18	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
133	1105146011	Masculino	20	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
134	1102731161	Femenino	52	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
135	1104473051	Masculino	30	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
136	1104526957	Femenino	32	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
137	1102718275	Masculino	56	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
138	1103768675	Masculino	41	EXCELENTE	MUY BUENA	MUY BUENA
139	1103731632	Femenino	28	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
140	1103760029	Masculino	39	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
141	1104196355	Femenino	25	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE
142	1103982367	Femenino	40	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
143	1104267503	Femenino	37	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
144	1705813416	Femenino	70	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

145	1102539259	Femenino	55	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
146	1104955750	Femenino	30	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
147	1716068836	Femenino	42	MUY BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
148	1103203459	Femenino	45	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
149	1102748926	Masculino	54	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
150	1105110215	Masculino	31	BUENO	MUY BUENA	MUY BUENA
151	1103467690	Femenino	42	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
152	1101422283	Masculino	66	EXCELENTE	MUY BUENA	EXCELENTE
153	1105551426	Femenino	29	MUY BUENA	MUY BUENA	MUY BUENA
154	1103322978	Femenino	45	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
155	1103239073	Masculino	48	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
156	1203407075	Femenino	49	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE
157	1102854450	Masculino	51	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE

11.10. Anexo 10. Tablas de dimensiones de las perspectivas

Fiabilidad	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Bueno	0	0	2	5	2	5	0	0	0	0	9	8	4	3	1	1	18	15
Muy Buena	1	3	9	24	3	8	2	5	1	1	27	23	15	13	0	0	58	49
Excelente	0	0	7	18	10	26	2	5	6	5	33	28	17	14	4	3	79	66
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157	132

Capacidad de respuesta	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mala	0	0	1	3	1	3	0	0	1	1	6	5	5	4	0	0	14	12
Bueno	0	0	1	3	3	8	0	0	0	0	8	7	2	2	1	1	15	13
Muy Buena	1	3	12	32	8	21	2	5	4	3	28	24	16	13	1	1	72	61
Excelente	0	0	4	11	3	8	2	5	2	2	28	24	14	12	3	3	56	47
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157	132

Seguridad	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0	3	3
Bueno	0	0	1	3	1	3	0	0	0	0	7	6	0	0	0	0	9	8
Muy Buena	1	3	10	26	5	13	2	5	2	2	23	19	15	13	1	1	59	50
Excelente	0	0	7	18	9	24	2	5	5	4	38	32	19	16	4	3	84	71
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157,00	132

Empatía	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	4	3
Bueno	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	0	6	5
Muy Buena	1	3	8	21	5	13	2	5	2	2	23	19	13	11	0	0	54	45
Excelente	0	0	9	24	10	26	2	5	5	4	40	34	21	18	5	4	92	77
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157	132

Aspectos tangibles	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	1	1	5	4
Bueno	0	0	2	5	2	5	0	0	0	0	4	3	4	3	0	0	12	10
Muy Buena	1	3	8	21	3	8	2	5	4	3	27	23	15	13	0	0	60	50
Excelente	0	0	8	21	10	26	2	5	3	3	35	29	17	14	4	3	79	66
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157,00	132

11.11. Anexo 11. Tablas de dimensiones de las expectativas.

Fiabilidad	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mala	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	3	3
Bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	3	3	0	0	10	8
Muy Buena	1	3	9	24	3	8	1	3	1	1	23	19	11	9	3	3	52	44
Excelente	0	0	9	24	11	29	3	8	6	5	39	33	22	18	2	2	92	77
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157	132

Capacidad de respuesta	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	3	3
Mala	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	2	2	3	3	0	0	6	5
Bueno	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	7	6	2	2	0	0	10	8
Muy Buena	1	3	16	42	12	32	3	8	7	6	54	45	24	20	4	3	121	102
Excelente	0	0	1	3	2	5	1	3	0	0	6	5	6	5	1	1	17	14
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157	132

Seguridad	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	2	2
Bueno	0	0	1	3	1	3	0	0	0	0	8	7	0	0	0	0	10	8
Muy Buena	1	3	5	13	4	11	0	0	1	1	8	7	7	6	0	0	26	22
Excelente	0	0	12	32	10	26	4	11	6	5	53	45	28	24	5	4	118	99
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157,00	132

Empatía	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Bueno	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	7	6	1	1	0	0	9	8
Muy Buena	1	3	5	13	4	11	0	0	1	1	12	10	6	5	0	0	29	24
Excelente	0	0	12	32	11	29	4	11	6	5	50	42	28	24	5	4	116	97
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157	132

Aspectos tangibles	Masculino								Femenino								TOTAL	
	18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		18-19 años		20-39 años		40 a 64 años		≥65 años		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mala	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	2
Bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	3	0	0	5	4
Muy Buena	1	3	11	29	3	8	1	3	4	3	46	39	11	9	4	3	81	68
Excelente	0	0	7	18	11	29	3	8	3	3	22	18	22	18	1	1	69	58
TOTAL	1	3	18	47	15	39	4	11	7	6	70	59	37	31	5,00	4,20	157,00	132

11.12. Anexo 12. Fotos





