



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un  
hospital de Guayaquil, 2023**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Palma Landirez, Karen Giomar (orcid.org/0000-0003-2343-1260)

**ASESORES:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi familia por brindarme su apoyo constante en mi vida personal y profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la salud y fortaleza que se necesita para salir adelante.

## Índice de contenidos

|  | Pág. |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                     | iii  |
| Índice de contenidos                               | iv   |
| Índice de tablas                                   | v    |
| Índice de figuras                                  | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                    | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                  | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                   | 11   |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación              | 11   |
| 3.2 Variables y operacionalización                 | 11   |
| 3.3 Población, muestra, muestreo                   | 14   |
| 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 16   |
| 3.5 Procedimientos                                 | 19   |
| 3.6 Método de análisis de datos                    | 17   |
| 3.7 Aspectos éticos                                | 17   |
| IV. RESULTADOS                                     | 19   |
| V. DISCUSIÓN                                       | 35   |
| VI. CONCLUSIONES                                   | 41   |
| VII. RECOMENDACIONES                               | 43   |
| REFERENCIAS  | 44   |
| ANEXOS   | 51   |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 <i>Validez de contenido de los instrumentos de medición.</i>             | 17   |
| Tabla 2 <i>Confiabilidad de los instrumentos de medición.</i>                    | 17   |
| Tabla 3 <i>Alfa de Cronbach para la variable: Calidad de atención</i>            | 18   |
| Tabla 4 <i>Alfa de Cronbach para la variable: Satisfacción de usuario</i>        | 18   |
| Tabla 5 <i>Cruce entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios</i>    | 21   |
| Tabla 6 <i>Cruce entre empatía y satisfacción de los usuarios</i>                | 22   |
| Tabla 7 <i>Cruce entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios</i>     | 24   |
| Tabla 8 <i>Cruce entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios</i> | 25   |
| Tabla 9 <i>Cruce entre seguridad y satisfacción de los usuarios</i>              | 27   |
| Tabla 10 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>              | 32   |
| Tabla 11 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.</i>                       | 32   |
| Tabla 12 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i>         | 33   |
| Tabla 13 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>                   | 33   |
| Tabla 14 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i>         | 34   |
| Tabla 15 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>                   | 35   |
| Tabla 16 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>         | 35   |
| Tabla 17 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>                   | 36   |
| Tabla 18 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>         | 36   |
| Tabla 19 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>                   | 37   |

## Índice de figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura 1 <i>Metodología</i>  | 12   |
| Figura 2 <i>Descriptivo de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios</i> | 21   |
| Figura 3 <i>Descriptivo de la empatía y satisfacción de los usuarios</i>             | 23   |
| Figura 4 <i>Descriptivo de aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios</i>     | 24   |
| Figura 5 <i>Descriptivo de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios</i> | 26   |
| Figura 6 <i>Descriptivo de seguridad y satisfacción de los usuarios</i>              | 30   |

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, causal correlacional, cuya muestra fue de 100 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de calidad de atención muestra un nivel alto en 56%. Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario tiene un nivel satisfecho en 64%. Concluyendo que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario un hospital, de Guayaquil, 2023, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,576 que indica una correlación positiva muy alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio, hospital

## **Abstract**

The objective of the research was to determine how the quality of care influences the satisfaction of users in a hospital, in Guayaquil, 2023. The research was basic type, non-experimental design, quantitative approach, correlational causation, whose sample was 100 users, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of quality of care shows a high level in 56%. Likewise, the level of user satisfaction has a satisfied level of 64%. Concluding that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction in a hospital in Guayaquil, 2023, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.576, which indicates a very high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, service, hospital



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se reconoció que la salud es un derecho universal de todos los ciudadanos. Implica recibir atención médica oportuna, lo cual es importante para mejorar la salud; sin embargo, en la actualidad, existe una falta de servicios de salud adecuados, lo que resulta en diferentes niveles de satisfacción de los pacientes en comparación a la atención que recibieron (Molina, 2019). Esta situación ha generado la necesidad de analizar dichos niveles, ya que la calidad de la atención comprende distintas opiniones, lo que implica que las percepciones varían dependiendo del contexto específico y la calidad del servicio evaluado.

En Latinoamérica, un informe emitido por la (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2019) señala al sistema de salud como fragmentado y segmentado, por el tipo de servicios que ofertan. Con el fin de reformar la ideología del abordaje de salud en los países latinoamericanos y centrar la atención en el usuario, se ha diseñado un plan de mejora. Además, según la OPS (2019), el 32% de algunos países de Latinoamérica presentan déficits en la atención médica, y solo el 35% se considera de muy buena calidad en cuanto a la atención recibida.

En Ecuador, de acuerdo a un estudio realizado por Parraga (2017), los usuarios identificaron tres desafíos de mayor importancia, los cuales obstaculizan la provisión de una atención de calidad por parte del Estado. En primer lugar, el 45% afirma que existen procesos burocráticos abundantes para los trámites relacionados con la atención médica. En segundo lugar, el 41% asegura que hay una falta de coordinación en relación a la información que le proporcionan al personal de salud. Por último, un 14% sostiene que el personal no es eficiente ni está adecuadamente capacitado. Estos factores contribuyen a una baja aceptación por parte de los usuarios en base a su gestión pública, lo cual genera una expectativa para realizar mejoras necesarias para lograr un servicio de atención aceptable.

Este estudio tiene una justificación teórica sólida, ya que se aborda críticamente el problema planteado y busca elucidar las bases teóricas de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, los cuales han mostrado una alta incidencia en nuestro entorno sin que se haya logrado una comprensión sólida de determinados factores que contribuyen al desarrollo. Además, también tiene una

importancia social significativa, ya que sus hallazgos contribuirán a informar las políticas destinadas a promover una óptima calidad de atención y brindar satisfacción a los usuarios.

Asimismo, este estudio presenta una justificación metodológica sólida, ya que proporciona evidencia respaldada científicamente, la cual será utilizada en futuras investigaciones relacionadas con la problemática planteada. Además, también tiene una justificación práctica, porque tiene la probabilidad de proporcionar una atención de máxima calidad y asegurar la satisfacción de los usuarios en el hospital.

De lo expuesto se formuló el problema general: ¿De qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023? y como problemas específicos: ¿De qué manera influye la empatía en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023?;

¿De qué manera influye los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023?; ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023?;

¿De qué manera influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023?

La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023; y a la vez de sus preguntas específicas se desprenden objetivos específicos (a) Identificar de qué manera influye la empatía en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 (b) Identificar de qué manera influye los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 (c) Identificar de qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 (d) Identificar de qué manera influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023.

De igual manera se estableció la hipótesis general, La calidad de atención influye en la satisfacción del usuario de un hospital, de Guayaquil, 2023. Es así que se probaron las siguientes hipótesis específicas: (a) La empatía influye en la

satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 (b) Los aspectos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 (c) La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 (d) La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En diversas investigaciones a nivel mundial, se ha examinado el impacto del tipo de atención en relación al nivel de satisfacción que sienten los usuarios. Por ejemplo, Guarada (2023) realizó un estudio en Perú para explorar esta relación. Su investigación utilizó métodos descriptivos, transversales y causales-correlacionales, y seleccionó una muestra de 160 usuarios de manera no probabilística. Los resultados revelaron una influencia positiva de ambas variables, especialmente en aspectos como la confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles.

Meza (2022), por su parte, miró este asunto a través del prisma del estudio que se había realizado en Piura. Su enfoque fue cuantitativo y utilizó un diseño causal-correlacional; sin embargo, no realizó ningún experimento en el curso de su investigación. Un total de cien usuarios diferentes respondieron al cuestionario, lo que permitió recopilar los datos necesarios. Según los datos, hubo una correlación de 0,822 que podría considerarse estadísticamente importante entre las variables de este estudio.

En una segunda investigación que fue dirigida por Hernández (2019), el objetivo del estudio fue examinar el grado en que los pacientes estaban contentos con el nivel de atención médica que recibieron en un establecimiento que se encontraba en el país de Perú. El estudio utilizó los enfoques de investigación descriptivo, transversal y causal-correlacional, y el tamaño de la muestra fue equivalente a 850 personas. Según los datos, alrededor del 74,3% de los pacientes pensaban que la terapia que habían recibido era de un grado excepcionalmente alto, mientras que un porcentaje mucho menor de pacientes pensaba que era de un nivel regular.

De igual forma, Aguilar (2019) realizó una investigación de tesis para investigar las conexiones entre el nivel de trato recibido y el grado de satisfacción que tuvieron los usuarios. Para evaluar su estándar sobre la atención que se brindó, utilizó una metodología conocida como investigación transversal descriptiva correlacional y distribuyó cuestionarios SERVQUAL a 2152 pacientes. Los hallazgos apuntaron a la presencia de una relación uno a uno de las variables en la tesis que trabajó Alburquerque (2020) en Piura, se planteó la idea de determinar

la perspectiva del tipo de atención del individuo que la recibe. Para ello se utilizó una estrategia cuantitativa descriptiva y se recopiló información mediante una encuesta que se administró a setenta pacientes diferentes. Según los hallazgos, aproximadamente la mitad de los participantes (48,6 %) pensaba que la atención que habían recibido era de alta calidad.

Adicionalmente, a nivel nacional, Jaramillo (2022) evaluó el tipo de atención ofrecida y el grado de aceptación de los pacientes en emergencias de cardiología de un centro de salud ubicado en Guayaquil. Este estudio utilizó una técnica que se caracterizó por ser transversal, causal-correlacional y descriptiva. Un total de 384 usuarios participaron en el estudio. Teniendo como resultado que el 80% de los usuarios que fueron interrogados sobre su experiencia estaban satisfechos con la calidad de la atención médica que recibieron en el hospital.

Colunga (2020) realizó una investigación en la sección de hospitalización de un hospital en Guayaquil, Ecuador, con el propósito de determinar si existe o no una relación del trato ofrecido y el nivel de agrado que sienten los pacientes. El propósito del estudio fue determinar si existe o no una conexión entre los dos aspectos de la situación que se estaba investigando. Doscientas personas fueron incluidas en la investigación. La recopilación de información que posteriormente se empleó en las partes cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal de este estudio fue posible mediante el uso de cuestionarios y encuestas. Los experimentos de ninguna manera contribuyeron a este estudio y no deben considerarse parte de él. De acuerdo con los hallazgos, existe una conexión significativa entre el calibre del tratamiento que se brinda a los pacientes y el grado de satisfacción que esos pacientes reportan experimentar como consecuencia de recibir ese tratamiento.

Hermida (2021), por su parte, elaboró una tesis con el fin de establecer el grado de atención brindado en el área hospitalizada y determinar el agrado que sienten los usuarios y familiares de otros pacientes. Esto se hizo para que pudiéramos evaluar el nivel de atención que se brindó. El enfoque descriptivo correlacional fue el foco principal de la investigación, y hubo 240 usuarios que participaron en la investigación como parte de la muestra del estudio. La información se recopiló por medio de una encuesta, y los resultados indicaron la presencia de una relación entre las dos variables que se estaban estudiando.

Alarcón (2020), en otra investigación realizada en Guayaquil, Ecuador, analizó la correlación que existe entre el nivel de atención que un paciente recibe de los profesionales médicos, así como el grado de satisfacción que expresa el paciente después de recibir el tratamiento. La investigación se llevó a cabo mediante una técnica de carácter no experimental, deductiva, transversal y correlacional. La información que se recopiló de las personas que participaron en la investigación se recopiló mediante el uso de una encuesta, y los hallazgos de la encuesta mostraron que puede haber una correlación entre las dos variables que se estudian.

Los resultados de la investigación que presentó Machaca (2020) en su tesis titulada "Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria" indicaron el grado en que los pacientes están contentos con la atención que reciben durante las citas ambulatorias. El estudio fue diseñado para ser tanto descriptivo como transversal y causal-correlacional, y se empleó un tamaño de muestra de ciento ochenta pacientes. Los datos indican que existe un vínculo sustancial entre los dos elementos diferentes.

Hermida (2021), por su parte, realizó una tesis para conocer el grado de satisfacción que sienten los pacientes y familiares de otros pacientes hospitalizados, así como determinar el calibre del tratamiento médico brindado dentro de la región hospitalizada. Esto se hizo para que pudiéramos obtener una lectura precisa del grado de atención que se brindó. El método descriptivo correlacional fue el enfoque principal de la investigación, y la muestra del estudio consistió en 240 personas que participaron en la investigación y formaron parte del grupo de participantes. La información se recopiló por medio de una encuesta, y los hallazgos revelaron la presencia de una conexión entre las dos variables que fueron objeto de la investigación que se estaba realizando.

En una encuesta separada que se realizó en Guayaquil, Ecuador, Alarcón (2020) investigó la conexión que existe entre la calidad del tratamiento médico que recibe un paciente y el grado de placer que informa experimentar. Este análisis se llevó a cabo para determinar si existe o no un vínculo entre los dos. La investigación fue no experimental, deductiva, transversal y correlacional. La información de quienes participaron en este proyecto se recopiló mediante el uso de una encuesta,

y los hallazgos de la encuesta mostraron que puede haber una relación entre los dos componentes del escenario.

En el contexto del paradigma de Donabedian (1986), la palabra "calidad de atención" se refiere al grado en que las demandas del usuario son satisfechas en proporción a los gastos involucrados en la prestación de dicha atención. Esto se opone al concepto de "estándar de atención", que se refiere a la medida en que se cumplen los requisitos del usuario. Para mayor aclaración, el concepto de "calidad de atención" se refiere al grado en que se satisfacen las necesidades del usuario y su nivel de satisfacción. Donabedian postula que la calidad del servicio se puede evaluar a través de tres componentes distintos. La estructura del servicio abarca los activos tangibles e intangibles de un servicio, incluidos sus recursos físicos, humanos, materiales y financieros; el proceso, que está relacionado tanto con el proveedor del servicio como con el usuario; y finalmente, el producto final del servicio.

La eficacia con la que se abordan los requisitos de los pacientes, así como la medida en que se superan esos estándares y expectativas en una variedad de especialidades médicas, se utilizan para describir la calidad de la atención médica. Los dominios de la ética, los recursos humanos, la ciencia y la tecnología, la gestión, el sistema legal y el servicio al cliente son algunos de estos temas. Según Mero(2021), para mejorar la calidad general de un servicio, se requiere organizar y dirigir los servicios en torno a la idea de calidad percibida vista desde la perspectiva del usuario. Un profesional de la salud brinda un servicio de alta calidad a un paciente si es capaz de cumplir con los deseos y expectativas del paciente, independientemente de si el paciente comunica verbalmente o no verbalmente esos deseos y expectativas.

El modelo SERVQUAL es presentado por Dávila (2018) como un método alternativo para abordar el desafío de la investigación. Este enfoque se usa en el proceso de evaluación del nivel de atención que se ofrece a los pacientes. Un examen de la atención que el usuario ha podido obtener por sí mismo proporciona la base para este concepto. La opinión del usuario sobre si la atención recibida cumplió o no con sus expectativas y si estuvo o no satisfecho con la atención brindada es a lo que se refiere la autora cuando afirma que la perspectiva del usuario es el factor más importante para determinar la calidad del servicio. Al

determinar si se satisfacen o no las expectativas del usuario, hay una amplia gama de diversos factores que se pueden tener en cuenta.

Sandoval (2019) hace mucho hincapié en la necesidad de utilizar métodos secuenciales que se adapten a las particularidades de cada escenario. Esto se debe a que las condiciones específicas de cada país serán el factor decisivo para establecer la forma y el contenido de las políticas de cada nación. Para cumplir con éxito los estándares de atención de la salud y garantizar que sea sostenible, es de suma importancia integrar las iniciativas de mejora de la calidad con los sistemas nacionales de salud existentes. Es necesario que las comunidades colaboren para reconocer y encontrar soluciones a los desafíos compartidos que enfrentan, así como para llegar a un consenso sobre los caminos que quieren seguir para llegar a una adecuada definición de calidad.

De acuerdo con los hallazgos del estudio realizado por Empaire (2018), la gestión de la calidad es un requisito previo esencial para cualquier estrategia que tenga como objetivo mejorar la colocación de una empresa en el mercado en relación con el grado en que es capaz de competir con otras empresas. Las demandas cada vez mayores que se imponen a las empresas en la economía global actual ponen un mayor énfasis en la importancia de la calidad como un componente crítico que es crucial para determinar el éxito de una empresa.

Petracci (2019), por su parte, describe la calidad de la atención como el valor que se aporta al servicio cuando los prestadores aumentan sus probabilidades de éxito y lo explican a partir de su experiencia. El término para esto es "calidad de la atención". Según Edison (2019), es "la combinación de capacidades tecnológicas y científicas, así como de recursos humanos y materiales, que hacen posible que un servicio satisfaga plenamente las necesidades de sus usuarios finales".

Según Cabrera (2020), los manuales y esquemas son recursos que se emplean en el proceso de evaluación del nivel de atención brindado a los pacientes. Salinas (2020), por su parte, dice que la competencia y responsabilidad del personal en la satisfacción, con base en las expectativas de los usuarios, cambia de acuerdo al crecimiento profesional, y también se toman en consideración los requerimientos para ofrecer un trato individualizado y efectivo por parte de expertos



médicos. Esto es a pesar de que las expectativas de los usuarios son las mismas.

La metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman (2018) permite recopilar datos de los pacientes para evaluar el nivel de atención brindado. En el contexto de este estudio, un hospital en Guayaquil, Ecuador, servirá como ubicación para la recopilación de datos, y los investigadores utilizarán cuatro criterios para evaluar las perspectivas de los usuarios sobre el grado de atención médica que recibieron allí.

La capacidad de comprender y asumir las experiencias, puntos de vista y necesidades de otro ser humano es el primer componente de la empatía, que Ocampo (2020) define como la capacidad de empatizar con otra persona.

Según Molina (2019), la segunda dimensión está compuesta por las condiciones y características físicas de las instalaciones, así como el equipamiento que se utiliza, las personas que se contratan, la limpieza, los medios de comunicación y el grado de comodidad que se brinda. Este componente incluye las instalaciones reales, así como los empleados, el equipo y las comunicaciones internas.

El tercer componente es la capacidad de reacción, que García (2019) describe con más detalle. Significa que está dispuesto a ayudar a las personas y brindar un servicio rápido para obtener una respuesta de calidad en un tiempo razonable. Adicionalmente, implica la selección y propuesta de soluciones factibles a la luz de los desafíos que enfrenta el usuario.

Pérez (2020) describe la seguridad como “el grado en que el usuario confía en el sistema para protegerlo del peligro”. Esta es la cuarta dimensión, a la que se hace referencia como seguridad. De manera similar, Padilla (2021) lo caracteriza como un indicador para determinar cuánta confianza se genera en relación con la conducta de los individuos que están al cuidado de la salud. Esto requiere presentar un alto nivel de experiencia, ser respetuoso con la privacidad de los usuarios, ser capaz de comunicarse de manera efectiva con los demás, demostrar cortesía y generar confianza con las personas.

La satisfacción del usuario es la segunda variable, definida por Rosero (2019) como la acción o resultado basado en la atención brindada y el seguimiento

delgrado de la satisfacción del paciente.

Según Thompson (2019), el tipo de atención que recibe el paciente es solo uno de los varios aspectos que determinan si un paciente está satisfecho con el tratamiento que recibió. Cuando las expectativas de un usuario para un servicio no solo se cumplen, sino que también se superan, es razonable decir que el consumidor está satisfecho con el servicio. Además, la felicidad del paciente es un componente esencial para brindar una atención sobresaliente, ya que tiene un efecto en la forma en que el paciente reacciona a la terapia. Según Daley (2018), esto es algo que podría interpretarse como "satisfacción del usuario".

Según Rojas (2018), Las calificaciones de los pacientes sobre la calidad de la atención que recibieron en un determinado centro médico están conectadas positivamente con su nivel de satisfacción con ese centro. De acuerdo con esta teoría, la evaluación del paciente de la calidad del tratamiento que recibió se basa en si sintió o no que fue tratado con amor, respeto y calidez.

Según Andrade (2019), los clientes reportan sentirse completamente satisfechos cuando se cumplen todas sus expectativas, pero se describen a sí mismos como insatisfechos cuando esto no ocurre. Tanto la satisfacción del cuidador como la satisfacción del paciente pueden aumentar cuando las actividades se adaptan para satisfacer las necesidades del entorno.

Aquí se enfatiza la importancia de brindar una atención que sea tanto suficiente como efectiva, de una manera que esté a la altura de la confianza y la anticipación de la comunidad. Se establece un vínculo entre las facetas de la satisfacción del usuario y los componentes de las relaciones interpersonales sólidas, que se basan en la escucha, la comunicación efectiva, la confianza y el respeto mutuo. Los clientes no tendrán fe en un negocio ya que no estarán satisfechos con el nivel de servicio que brinda si es de baja calidad.

La lealtad es otro indicador que evalúa a los usuarios desde el principio hasta el final. Los pacientes que están satisfechos con el trato recibido y desean seguir siendo atendidos por el mismo médico tienen la oportunidad de hacerlo en múltiples ocasiones, además de poder compartir su experiencia con familiares y amigos, según lo planteado por Reichheld (2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación realizada fue básica, por lo que implicó un análisis minucioso de investigaciones académicas previas, tal como señaló Concytec (2017).

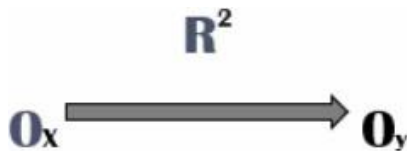
**Enfoque:** En este estudio, se empleó un enfoque cuantitativo debido a que se evaluaron los datos utilizando los indicadores de "calidad de atención" y "satisfacción del usuario".

**Nivel:** La medición de las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario se llevó a cabo, seguida de un análisis en un período de tiempo específico. De acuerdo con Armijos (2019), este estudio tiene un alcance correlacional causal.

**Diseño de investigación:** El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable durante el proceso de recolección de datos a lo largo de un período predefinido, como se muestra en el gráfico de Ñaupas (2014).

#### Figura 1

*Metodología*



Dónde:

O x: Calidad de atención

O y: Satisfacción del usuario

#### 3.2 Variables y operacionalización

**V1:** Calidad de atención

**Definición conceptual:** Según la teoría desarrollada por Parasuraman (1998), la forma en que se presta un servicio está directamente relacionada con

la impresión que el paciente tiene de la atención que recibe.

**Definición operacional:** Mediante una escala de medición que va de 1 (Nunca) a 5 (Siempre), se realizó una valoración de la calidad de la atención mediante un cuestionario que contó con un total de 16 preguntas diferentes. Los siguientes temas serán cubiertos por este cuestionario: empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles.

**Indicadores:** Luego pasamos al siguiente paso, que fue recopilar y examinar los datos relacionados con los diversos aspectos de la encuesta. Estos elementos incluyen capacidad de respuesta (tiempo de espera, tratamiento rápido y resultados oportunos), seguridad (respeto y confianza) y empatía (compromiso para abordar las preocupaciones del paciente). Los factores tangibles incluyen condiciones ambientales, infraestructura, presencia de personal y material de comunicación.

**Escala de medición:** 1 (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)

**V2:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Según Thompson (1997), el nivel de satisfacción del cliente está relacionado no solo con la calidad de los servicios prestados sino también con las expectativas que los usuarios tienen de dichos servicios. Cuando se cumplen o superan las expectativas de un usuario, se puede decir que se ha alcanzado la satisfacción. Si un usuario tiene pocas expectativas de los servicios que recibe o tiene un acceso restringido a esos servicios, es posible que se contente con obtener servicios que pueden considerarse de menor calidad.

**Definición operacional:** Se utilizó un cuestionario de 14 preguntas con el fin de evaluar el nivel de atención brindado. Se pidió a los participantes que calificaran sus respuestas en una escala que iba de 1 (Nunca) a 5 (Siempre), y sus respuestas se recogieron en un cuestionario. Este cuestionario evaluó tanto la validez como los aspectos de lealtad de la relación con respecto a la atención recibida.

**Indicadores:** La información que se recopiló de la encuesta se relaciona con las muchas dimensiones que se evaluaron. Estas dimensiones abarcan varias áreas de validez, entre ellas el cumplimiento de los servicios prestados, la precisión diagnóstica, la confianza en el entorno, la atención adecuada recibida, la eficiencia en el trato y la calidez. De manera similar, se evaluaron elementos relacionados con la lealtad. Estos aspectos incluyen la dedicación, el respeto y la motivación del usuario con respecto al hospital.

**Escala de medición:** 1 (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)

### 3.3 Población, muestra, muestreo

De acuerdo con la definición brindada por Hernández (2020), el término “población” se refiere a todo el conjunto de individuos pertenecientes a una misma especie que tienen un atributo común que es el foco del proyecto de investigación. En este escenario específico, la población está compuesta por 175 personas que son pacientes en el hospital y allí reciben tratamiento médico. A estas personas se les da una evaluación estadística con el uso de un procedimiento de muestreo, que puede ser probabilístico o no probabilístico, dependiendo de lo que se desee.

**Criterios de inclusión:** Pacientes mayores de edad Participación voluntaria

**Criterios de exclusión:** Pacientes menores de edad

**Muestra:** La muestra fue seleccionada utilizando un enfoque probabilístico con el objetivo de obtener datos objetivos y significativos. Se escogió una porción representativa de la población que se consideró como un reflejo típico del conjunto. Esta estrategia permitió capturar y generalizar todas las características presentes en la población, tal como lo indica Hernández (2018).

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

$$n = \frac{200 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (200 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

Operando da el siguiente resultado: 100

**Muestreo:** Se aplicó un enfoque de muestreo probabilístico conocido como muestreo aleatorio simple, fundamentado en la investigación realizada por Casal (2003). Este método de muestra se selecciona de forma completamente aleatoria, asegurando que cada persona de la población tenga la misma posibilidad de ser incluido en la encuesta.

**Unidad de análisis:** Pacientes mayores de 18 años que estén recibiendo tratamiento médico en un hospital de Guayaquil durante el mes de mayo del año 2023.

### 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas:** Durante el proceso de desarrollo de esta investigación, se utilizó la encuesta como herramienta para adquirir información sobre el nivel de atención brindadaa los usuarios que se incluyeron en el estudio, así como su nivel general de satisfacción.

**Instrumentos:** Para recopilar la información requerida para este estudio, se utilizó un cuestionario que se desarrolló específicamente con el propósito de evaluar el nivel de tratamiento brindado y el nivel de satisfacción obtenido por los usuarios. Este cuestionario incluye preguntas que se refieren a indicadores y dimensiones que son pertinentes a la investigación.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable calidad de atención

**Autor:** Karen Palma

**Dimensiones:** Empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad

**Baremos:** 1 (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable satisfacción del usuario

**Autor:** Karen Palma

**Dimensiones:** Validez y lealtad

**Baremos:** 1 (Nunca), 2 (Casi Nunca) , 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)

**Validación y confiabilidad de los instrumentos:** La validez de una variable medida por un instrumento se refiere a la precisión de dicha medida, tal como lo señala Hernández (2014). Para validar los instrumentos utilizados en este estudio, se seguirá un procedimiento que implica obtener las opiniones de tres expertos en el campo de la salud, cada uno especializado en áreas específicas. Estos expertos evaluarán la idoneidad y pertinencia de los instrumentos para asegurar su validez.

**Tabla 1**

*Validez de contenido de los instrumentos de medición.*

| N° | Apellidos y nombres             | Grado académico | Dictamen  |
|----|---------------------------------|-----------------|-----------|
| 1  | Baños Polo Luis Fidel           | Médico Magister | Aplicable |
| 2  | Castro Alvarado Kareem Stefanie | Médico Magister | Aplicable |
| 3  | López Falcones Andrea Stefania  | Médico Magister | Aplicable |

**Confiabilidad:** Según Hernández (2014), la capacidad de un equipo de medición para entregar consistentemente los mismos hallazgos cuando se usa nuevamente en el mismo ser humano o cosa es lo que se entiende por el término "confiabilidad". Se utilizará una muestra de treinta y cinco personas que actualmente están siendo atendidas en un hospital de Guayaquil con el propósito de realizar una prueba piloto de los instrumentos que se utilizarán en esta investigación. El coeficiente alfa de Cronbach se utilizará como instrumento principal para realizar el análisis de confiabilidad. La Tabla No. 2 proporcionará los hallazgos que se produjeron al aplicar este coeficiente a las dos variables de estudio que se investigaron.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los instrumentos de medición*

| N° | Instrumentos                               | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|----|--|------------------|-----------------|
| 1  | Cuestionario de la calidad de atención     | 0.96             | 16              |
| 2  | Cuestionario de la satisfacción de usuario | 0.95             | 14              |

De acuerdo con los resultados del estudio realizado por Herrera (1998), se cree que una gran confiabilidad del instrumento de medición está indicada por un coeficiente alfa de Cronbach con un valor que oscila entre 0,72 y 0,99.

### **Tabla 3**

*Alfa de Cronbach para la variable: Calidad de atención*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,969                    | 16                    |

De acuerdo con la Tabla No. 3, la precisión del valor se determinó examinando la confiabilidad del equipo de medición utilizando el coeficiente alfa de Cronbach durante una encuesta piloto. El resultado que se obtuvo fue de 0,96, lo que demuestra que el valor fue exacto. En base a estos resultados, parece que el instrumento tiene un grado extraordinariamente alto de confiabilidad.

### **Tabla 4**

*Alfa de Cronbach par la variable: Satisfacción de usuario*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,953                    | 14                    |

De acuerdo con la Tabla No. 4, la confiabilidad del instrumento de medición fue evaluada en una investigación piloto utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, lo que resultó en un valor de  $A= 0,95$ . Este valor se obtuvo de los resultados piloto del estudio. Esta cifra se obtuvo utilizando la información proporcionada. Con base en estos hallazgos, parece que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad en general.

## **3.5 Procedimientos**

Antes de que pudiera comenzar mi estudio en el hospital de Guayaquil con los pacientes, primero tuve que obtener las licencias correspondientes del hospital. Además, se elaboró y envió un documento de consentimiento informado a cada participante de la investigación. A todos se les proporcionó una descripción completa de los objetivos del estudio, así como las herramientas de recopilación de datos, que incluían un cuestionario y una lista de verificación, respectivamente. Además, todos tuvieron las mismas oportunidades para ser parte del estudio. Durante todo el proceso se aseguró



el cumplimiento de los estándares éticos, incluyendo el derecho de los participantes al anonimato y al secreto, así como su derecho a dar su permiso libre e informado para participar en la operación.

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

De acuerdo con las instrucciones presentadas por Galdo (2014), es de suma importancia realizar un registro detallado y completo de toda la información que se recolectó de los recursos que se utilizaron en esta investigación. Posteriormente, se utilizará un software especializado como SPSS para realizar el análisis estadístico de los datos que se proporcionaron previamente. Durante el proceso de análisis, también se empleará la herramienta de hoja de cálculo conocida como Excel para adquirir hallazgos que sean más precisos y completos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los siguientes valores importantes, que están en conformidad con los conceptos especificados en el código de ética que estará vigente en la Universidad Cesar Vallejo (UCV) en el año 2020, sirven como principios rectores de este proyecto de investigación.

El proceso de garantizar que todas las partes involucradas sean tratadas con justicia y respeto es a lo que nos referimos cuando hablamos de justicia. La palabra "transparencia" se refiere a la divulgación de toda la información pertinente sobre la investigación para facilitar la realización de un estudio en profundidad de los resultados. La autonomía se refiere a la práctica de respetar el derecho de los participantes a elegir si quieren o no participar en la investigación o retirarse de ella en cualquier momento. La probabilidad se define como el acto de presentar los hallazgos en la misma forma en que se lograron, sin ninguna alteración de los datos o los resultados. Poner el bienestar de los participantes en primer lugar es un acto de solidaridad. La integridad de la raza humana es velar por los mejores intereses de los participantes y proteger sus derechos, sin tener en cuenta los factores científicos, económicos, sociales, de género o étnicos. Evitar el plagio y dar el crédito apropiado al trabajo realizado por otros académicos es una parte importante de mostrar respeto por la propiedad intelectual.

Se ha obtenido la conformidad de los participantes para su implicación en el estudio, y se ha asegurado la protección de su nombre y privacidad, todo ello en línea con las sugerencias realizadas por Wiersmar (2008) en la investigación cuantitativa.

Por último, pero no menos importante, es vital decir que esta investigación cumple con los requisitos de similitud aceptables, que se pueden verificar mediante el uso de TURNITIN. Esto debe mencionarse ya que es necesario indicar que este estudio cumple con los estándares aceptables de similitud. Además, el trabajo de los escritores ha sido formateado de acuerdo con las reglas establecidas por la séptima edición del manual APA.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

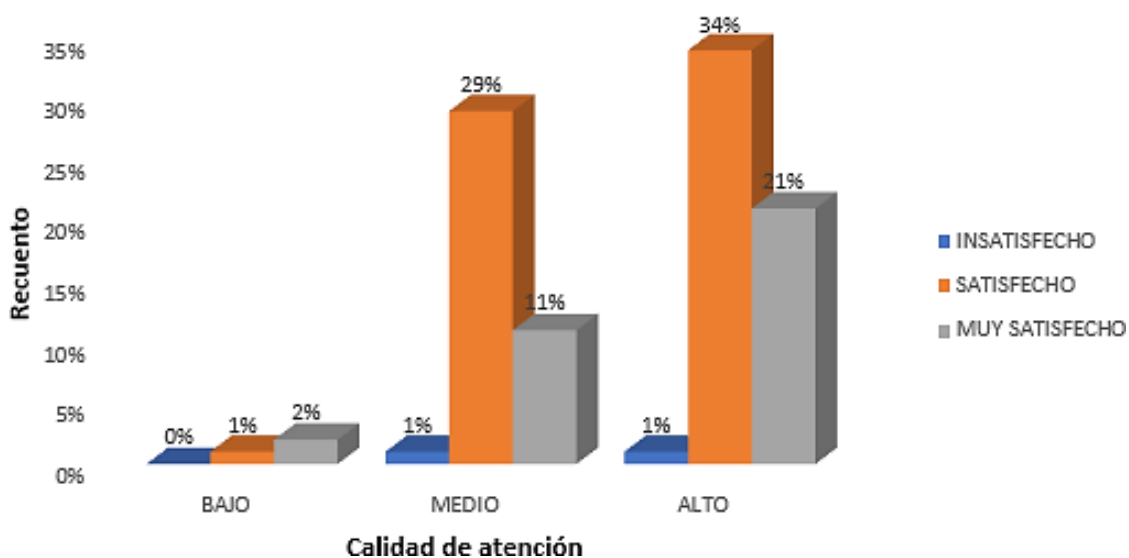
**Tabla 5**

*Cruce entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios*

|                     |             | Satisfacción de los usuarios |            |                |        |      |
|---------------------|-------------|------------------------------|------------|----------------|--------|------|
|                     |             | Insatisfecho                 | Satisfecho | Muy Satisfecho | Total  |      |
| Calidad de atención | Bajo        | Recuento                     | 0          | 1              | 2      | 3    |
|                     |             | % del total                  | 0,0%       | 1,0%           | 2,0%   | 3,0% |
|                     | Medio       | Recuento                     | 1          | 29             | 11     | 41   |
|                     | % del total | 1,0%                         | 29,0%      | 11,0%          | 41,0%  |      |
| Alto                | Recuento    | 1                            | 34         | 21             | 56     |      |
|                     | % del total | 1,0%                         | 34,0%      | 21,0%          | 56,0%  |      |
| Total               | Recuento    | 2                            | 64         | 34             | 100    |      |
|                     | % del total | 2,0%                         | 64,0%      | 34,0%          | 100,0% |      |

**Figura 2**

*Descriptivo de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios*



Tras examinar detenidamente la tabla, se puede apreciar que todos los usuarios que formaron parte de la investigación no presentan una calidad de atención baja cuando experimentan insatisfacción en términos de satisfacción. No obstante, un 1.0% de los encuestados muestra una calidad de atención baja cuando se sienten satisfechos, mientras que otro 2.0% muestra una calidad de atención baja cuando se encuentran muy satisfechos. Además, un 1.0% muestra un nivel medio

de calidad de atención cuando experimentan insatisfacción, mientras que el 29% muestra un nivel medio en ambas variables y el 11% muestra el mismo nivel en ambas variables. Por último, el 34% de los participantes en el estudio muestra un nivel alto de la variable cuando están satisfechos, y un 21% muestra el mismo nivel cuando están muy satisfechos.

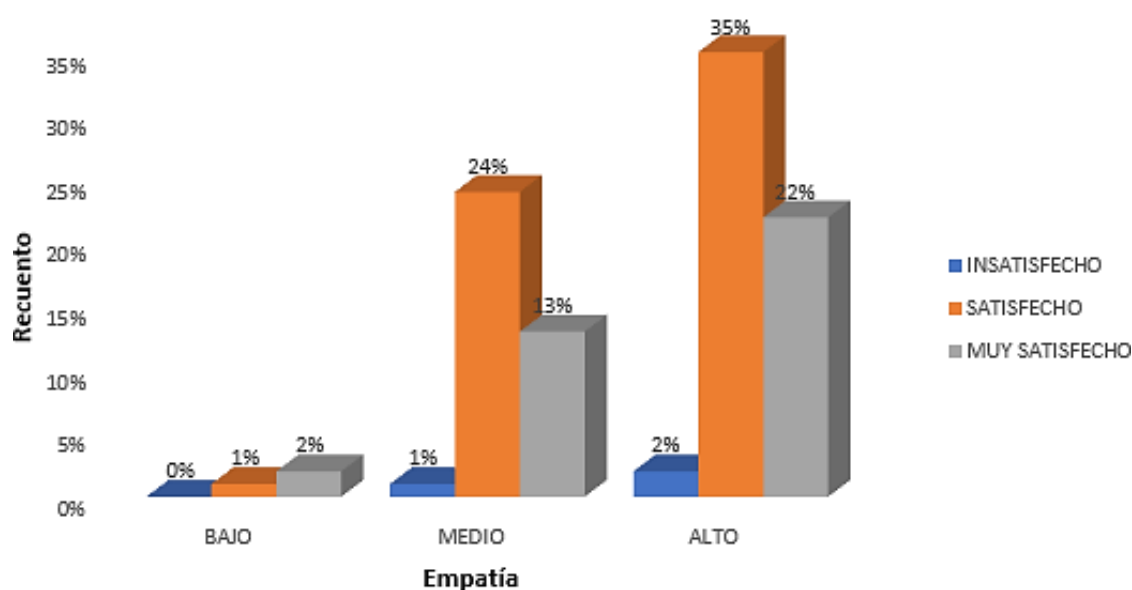
**Tabla 6**

*Cruce entre empatía y satisfacción de los usuarios*

|         |       | Satisfacción de los usuarios |              |            |                |        |
|---------|-------|------------------------------|--------------|------------|----------------|--------|
|         |       |                              | Insatisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho | Total  |
| Empatía | Bajo  | Recuento                     | 0            | 1          | 2              | 3      |
|         |       | % del total                  | 0,0%         | 1,0%       | 2,0%           | 3,0%   |
|         | Medio | Recuento                     | 1            | 24         | 13             | 38     |
|         |       | % del total                  | 1,0%         | 24,0%      | 13,0%          | 38,0%  |
|         | Alto  | Recuento                     | 2            | 35         | 22             | 59     |
|         |       | % del total                  | 2,0%         | 35,0%      | 22,0%          | 59,0%  |
| Total   |       | Recuento                     | 3            | 60         | 37             | 100    |
|         |       | % del total                  | 3,0%         | 60,0%      | 37,0%          | 100,0% |

**Figura 3**

*Descriptivo de la empatía y satisfacción de los usuarios*



Tras realizar un análisis en profundidad de la figura, se descubrió que ninguno de los usuarios que participaron en el estudio presenta un bajo grado de empatía cuando sufre descontento en relación con la cantidad de placer que ha

recibido. No obstante, un 1.0% de los encuestados muestra un nivel bajo de empatía cuando se sienten satisfechos. Además, otro 1.0% muestra un nivel medio de empatía cuando experimentan insatisfacción, mientras que el 24% muestra un nivel medio en relación con el nivel de satisfacción. Asimismo, el 13% muestra el mismo nivel de empatía en comparación con los niveles de satisfacción y muy satisfecho, respectivamente. Por último, el 22% de los participantes en el estudio muestra un nivel alto de empatía cuando experimentan mucha satisfacción, y un 35% muestra un nivel igual cuando se sienten satisfechos.

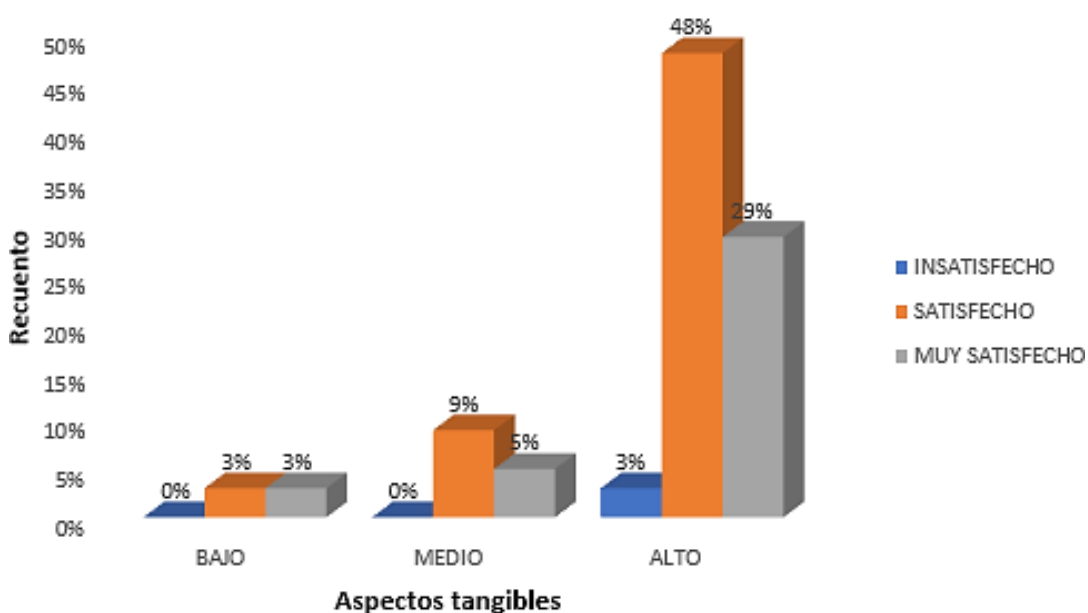
**Tabla 7**

*Cruce entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios*

|                    |       | Satisfacción de los usuarios |              |            |                |       |
|--------------------|-------|------------------------------|--------------|------------|----------------|-------|
|                    |       |                              | Insatisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho | Total |
| Aspectos tangibles | Bajo  | Recuento                     | 0            | 3          | 3              | 6     |
|                    |       | % del total                  | 0,0%         | 3,0%       | 3,0%           | 6,0%  |
|                    | Medio | Recuento                     | 0            | 9          | 5              | 14    |
|                    |       | % del total                  | 0,0%         | 9,0%       | 5,0%           | 14,0% |
|                    | Alto  | Recuento                     | 3            | 48         | 29             | 80    |
|                    |       | % del total                  | 3,0%         | 48,0%      | 29,0%          | 80,0% |
| Total              |       | Recuento                     | 3            | 3          | 60             | 37    |
|                    |       | % del total                  | 3,0%         | 3,0%       | 60,0%          | 37,0% |

**Figura 4**

*Descriptivo de aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios*



Es claro, luego de un examen detallado de la tabla, que ningún usuario que participó en el estudio demuestra un nivel bajo en la dimensión de características tangibles cuando siente insatisfacción en términos de satisfacción. Este hallazgo está respaldado por los resultados de la investigación. A pesar de esto, el 3,0% de los encuestados indica un nivel bajo en las características tangibles, incluso cuando están satisfechos o extremadamente satisfechos con el producto. Además, ni un solo participante mostró una cantidad moderada de disfrute en la dimensión tangible en comparación con su nivel de desagrado. Sin embargo, el 9 % de los encuestados informa estar solo un poco contento en comparación con el nivel de satisfacción general, y el 5 % informa estar solo un poco feliz en comparación con el nivel de felicidad general y el grado de satisfacción extremadamente feliz. En conclusión, los niveles de satisfacción de los participantes del estudio fueron más altos en la categoría de características tangibles (48 %) y más bajos en el área de felicidad general (29 %).

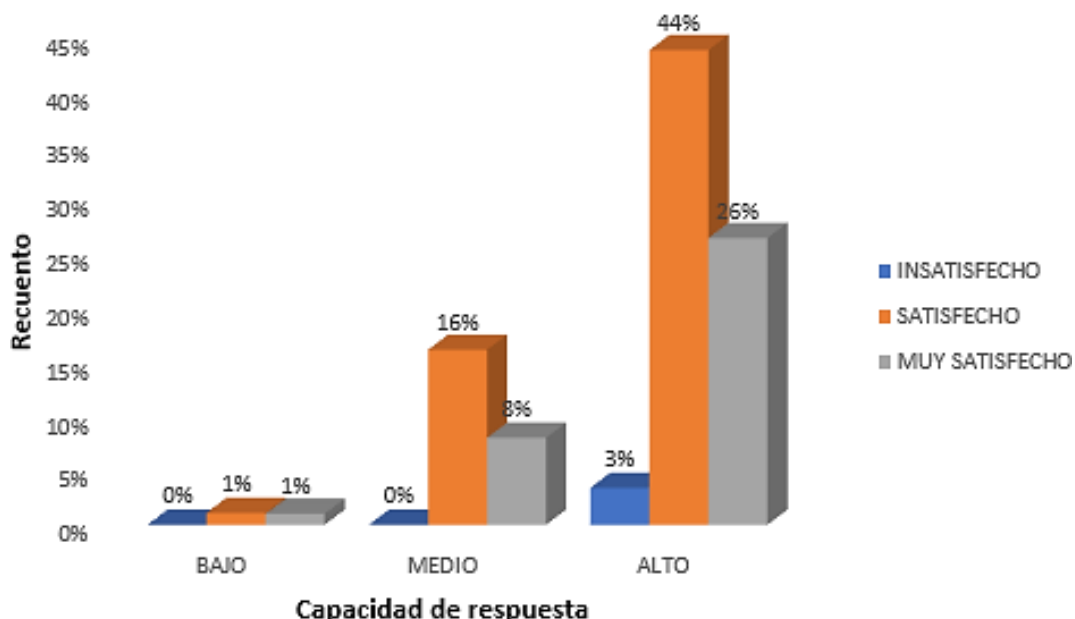
**Tabla 8**

*Cruce entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios*

|                        |       | <b>Satisfacción de los usuarios</b> |                     |                   |                       |              |
|------------------------|-------|-------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|                        |       |                                     | <b>Insatisfecho</b> | <b>Satisfecho</b> | <b>Muy Satisfecho</b> | <b>Total</b> |
| Capacidad de respuesta | Bajo  | Recuento                            | 0                   | 1                 | 1                     | 2            |
|                        |       | % del total                         | 0,0%                | 1,1%              | 1,1%                  | 2,3%         |
|                        | Medio | Recuento                            | 0                   | 14                | 7                     | 21           |
|                        |       | % del total                         | 0,0%                | 16,1%             | 8,0%                  | 24,1%        |
|                        | Alto  | Recuento                            | 3                   | 38                | 23                    | 64           |
|                        |       | % del total                         | 3,4%                | 43,7%             | 26,4%                 | 73,6%        |
| Total                  |       | Recuento                            | 3                   | 3                 | 53                    | 31           |
|                        |       | % del total                         | 3,0%                | 3,4%              | 60,9%                 | 35,6%        |

**Figura 5**

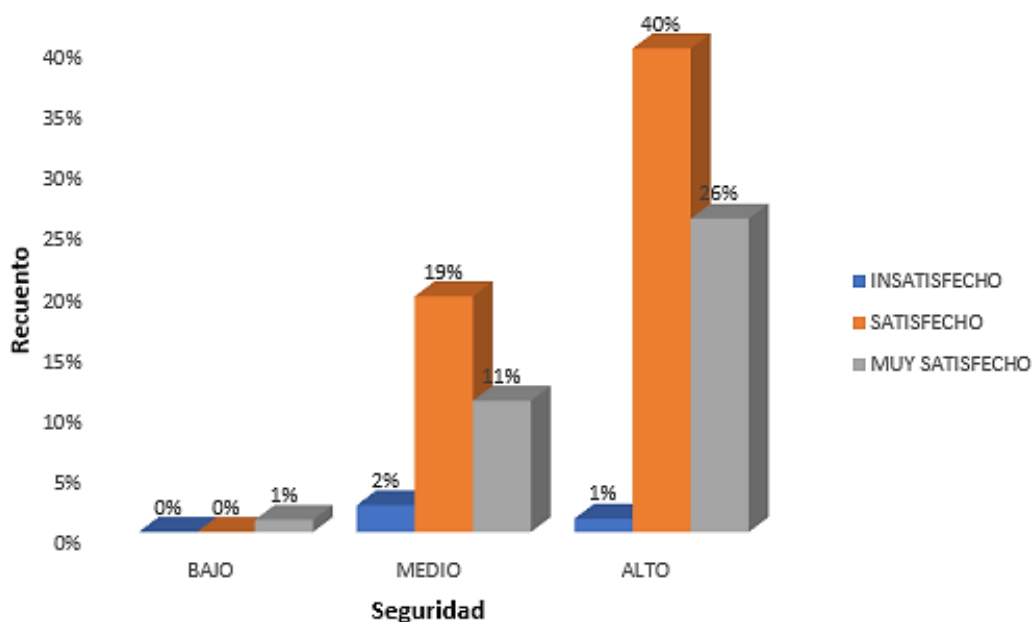
*Descriptivo de capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios*



Quando uno examina la tabla con gran detalle, se hace evidente de inmediato que ni un solo usuario que participó en el estudio tiene un nivel bajo en la dimensión de capacidad de respuesta cuando informa haber tenido una experiencia negativa en términos de satisfacción. Por otro lado, el uno por ciento de los que participaron en la encuesta tenían un nivel bajo en esta dimensión a pesar de estar complacidos o muy contentos. Además, no hay un solo usuario que demuestre un grado de reacción que se encuentre entre un nivel de satisfacción y un nivel de descontento. En cambio, el 16 % de los encuestados indica un nivel medio con respecto al nivel de satisfacción, y el 8 % de los encuestados indica un nivel equivalente a los niveles de muy satisfecho y satisfecho, respectivamente, con respecto al nivel de satisfacción. En resumen, en lo que respecta a la felicidad del cliente, el 26 % de las personas que participaron en el estudio mostraron un alto nivel de reactividad, mientras que el 44 % de ellas demostraron el mismo nivel de capacidad de respuesta cuando estaban felices.

**Tabla 9***Cruce entre seguridad y satisfacción de los usuarios*

|           |       | Satisfacción de los usuarios |              |            |                |       |
|-----------|-------|------------------------------|--------------|------------|----------------|-------|
|           |       |                              | Insatisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho | Total |
| Seguridad | Bajo  | Recuento                     | 0            | 0          | 1              | 1     |
|           |       | % del total                  | 0,0%         | 0,0%       | 1,1%           | 1,1%  |
|           | Medio | Recuento                     | 2            | 18         | 10             | 30    |
|           |       | % del total                  | 2,2%         | 19,4%      | 10,8%          | 32,3% |
|           | Alto  | Recuento                     | 1            | 37         | 24             | 62    |
|           |       | % del total                  | 1,1%         | 39,8%      | 25,8%          | 66,7% |
| Total     |       | Recuento                     | 3            | 3          | 55             | 35    |
|           |       | % del total                  | 3,0%         | 3,2%       | 59,1%          | 37,6% |

**Figura 6***Descriptivo de seguridad y satisfacción de los usuarios*

Luego de analizar la tabla, se observa que ningún participante en la investigación presenta un nivel bajo en la dimensión de seguridad cuando se encuentran insatisfechos en cuanto a su satisfacción. Por otro lado, solo el 1% de las personas encuestadas tienen un nivel bajo en esta dimensión, aunque estén bastante contentos. Además, un 2% de los participantes refleja un nivel medio en seguridad en comparación con el nivel de insatisfacción. Por otro lado, el 18% muestra un nivel medio en seguridad en relación con su nivel de satisfacción, y el 10% presenta el mismo nivel en comparación con los niveles de satisfacción y de muy satisfecho, respectivamente. Finalmente, un 24% de los participantes exhibe



un nivel alto en seguridad cuando se encuentran muy satisfechos en términos de satisfacción, y el 37% muestra el mismo nivel cuando se sienten satisfechos.

### **Resultados inferenciales**

Romero (2016) afirma que es de suma importancia realizar la prueba de normalidad para determinar si los datos adquiridos de las unidades de análisis se ajustan o no a los criterios de una distribución normal. Con el uso de esta prueba, será posible determinar si los datos siguen o no las normas de una distribución normal. Hacer pruebas para comprobar que todo está bien es algo que, en opinión de Romero, no debe pasarse por alto bajo ningún concepto. Esta verificación es importante para elegir la prueba de hipótesis más adecuada y generar resultados objetivos y confiables. Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov porque satisface la necesidad de poder analizar datos de muestras con un tamaño mayor a cincuenta, que era el foco principal de este propósito.

A la hora de realizar la prueba de normalidad se tienen en cuenta simultáneamente tanto los antecedentes históricos de la investigación como las dos posibles conclusiones que se exponen a continuación:

**Hipótesis alternativa (Ha):** La calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en un hospital de Guayaquil en 2023

**Hipótesis nula (Ho):** La calidad de atención no influye en la satisfacción del usuario en un hospital de Guayaquil en 2023.

Para todas las preguntas relacionadas con la hipótesis nula, se utilizó el valor  $p$  en todos y cada uno de los pasos del proceso de toma de decisiones. Si el valor de  $p$  es mayor que 0,05, la hipótesis nula, a veces denominada  $H_0$ , no se descarta como explicación de los datos. Si, por el contrario, el valor de  $p$  resulta ser inferior a 0,05, la llamada hipótesis nula, también conocida como  $H_0$ , se considera incorrecta. Mediante el uso de las matemáticas, se pudo identificar tanto el grado de confianza, que resultó ser del 95%, como el margen de error, que resultó ser del 5%.

En esta investigación se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov (K-S) para analizar los datos pertenecientes a las variables y

dimensiones en consideración. Estos dos investigadores, que se describieron anteriormente, fueron los que idearon esta prueba. De acuerdo con las conclusiones extraídas de la investigación, la distribución de las puntuaciones adquiridas no siguió la distribución normal prevista por la hipótesis. Además, dado que el grado de significación asociado a cada descubrimiento era inferior a 0,05, se decidió que hacer uso de estadísticas no paramétricas sería el curso de acción más eficaz a seguir en este escenario. Al realizar un análisis de datos, se recomienda encarecidamente el uso de la regresión logística ordinal siempre que sea práctico hacerlo. Este es el caso siempre que hay una elección entre dos o más resultados posibles.

### **Regresión logística ordinal**

Los resultados de una investigación de Heredia (2014) indican que la regresión logística ordinal (ORL) es una técnica analítica estadística que se utiliza para pronosticar variables de respuesta que tienen un orden. Estas variables se distinguen por la presencia de grupos ordenados que no requieren tener el mismo nivel de separación entre sí.

En el contexto de la regresión logística ordinal, el objetivo principal es estudiar el vínculo entre uno o más predictores y la probabilidad de que la variable de respuesta pertenezca a un grupo ordinal determinado. En otras palabras, el objetivo es determinar si la variable de respuesta pertenece o no al grupo ordinal en cuestión. Para ser más específicos, el objetivo es averiguar si existe o no un vínculo entre estas dos variables diferentes. A diferencia del uso de la regresión logística binaria, que se utiliza en circunstancias en las que solo hay dos posibles respuestas, esta perspectiva simplifica la gestión de las variables de respuesta que comprenden más de dos grupos ordenados.

En el marco del modelo de regresión logística ordinal, existe una presunción implícita de que la variable de respuesta sigue una distribución logística. Esta es una suposición implícita hecha por el modelo. En el proceso de definir el vínculo que existe entre las variables predictoras y las variables respondedoras, las funciones logit se utilizan como una herramienta importante. Además, los coeficientes se emplean en el proceso de evaluar el efecto de cada variable

predictora sobre la probabilidad de pertenecer a cada grupo numérico haciendo uso de los coeficientes. Esto se hace dividiendo la probabilidad de pertenecer a cada grupo numérico por los coeficientes.

### **Prueba de hipótesis**

Según Leenen (2012), un procedimiento estadístico conocido como prueba de hipótesis investiga una declaración que se hace sobre una población o colección de datos. Esto se puede hacer comparando el enunciado con la población o los datos. El autor nos ha proporcionado esta definición. Esta prueba está diseñada para brindar evidencia estadística para respaldar o refutar una afirmación con respecto a una métrica de población previamente desconocida, como una media, un porcentaje o una diferencia entre las medias. El propósito de esta prueba es proporcionar evidencia para respaldar o refutar una afirmación sobre un parámetro de población desconocido. El propósito de esta prueba es brindar evidencia estadística para respaldar o refutar una afirmación realizada sobre un parámetro de población cuyo valor se desconoce.

En diferentes momentos a lo largo del procedimiento de prueba de hipótesis, se examinan tanto la teoría nula (también conocida como  $H_0$ ) como la hipótesis alternativa (también conocida como  $H_1$  la mayor parte del tiempo). La hipótesis nula es la hipótesis a probar, y dice que no hay diferencia o impacto en la población. Esta afirmación será puesta a prueba. Por otro lado, la hipótesis alternativa pone en duda la veracidad de la hipótesis nula al afirmar que existe una distinción o un efecto entre los individuos que componen la muestra. La suposición de que no hay diferencia ni ningún tipo de impacto está en el corazón de lo que se conoce como la hipótesis nula.

### **Decisión estadística**

En el contexto de la realización de una prueba de hipótesis, hacer una elección estadística significa hacerlo en base a la evidencia que ofrecen los datos y la prueba estadística que se está realizando, tal como lo plantea Molina (2017). Hay dos posibles cursos de acción a considerar:

Se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula como una hipótesis de investigación legítima cuando hay suficientes datos estadísticos para indicar que la

hipótesis alternativa no puede respaldar la hipótesis nula. Esto sucede cuando no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula de la hipótesis alternativa. Teniendo en cuenta estos datos, es razonable inferir que hay pruebas suficientes para respaldar la teoría de la competencia.

No debe saltar a la conclusión de que la hipótesis nula es incorrecta si no tiene suficientes datos para descartarla. En cambio, es posible que carezca de datos suficientes para sacar conclusiones estadísticas. Como resultado de todo lo que ha sucedido, hemos optado por no rechazar la hipótesis nula de plano. Dados los datos que se analizaron, esto indica que la hipótesis alternativa no está respaldada por suficiente evidencia para ser considerada una opción viable.

Al intentar determinar si una hipótesis es válida o no, es crucial recordar que la hipótesis nula no puede aceptarse como verdadera. Esto es así porque el objetivo de la prueba es ver si la hipótesis es verdadera. El hecho de no rechazar la hipótesis nula sugiere que no hay suficiente evidencia de los datos para apoyar la hipótesis alternativa. Si se rechaza la hipótesis nula, significa que no hay suficiente evidencia para apoyar la alternativa.

### Hipótesis general:

Ha: La calidad de atención influye en la satisfacción del usuario de un hospital, de Guayaquil, 2023.

Ho: La calidad de atención no influye en la satisfacción del usuario de un hospital, de Guayaquil, 2023.

**Tabla 10**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 104,901                          |              |    |      |
| Final             | 29,574                           | 75,234       | 4  | ,000 |

La tabla 10 muestra los datos recopilados y es claro que el valor de p obtenido hace que se acepte la hipótesis alternativa y se rechace la hipótesis nula. El intervalo del valor p de 0,000 0,05 demuestra esto. En conclusión, los resultados indican que la calidad de la terapia tiene una correlación significativa con el grado de satisfacción del cliente. Estos datos dan crédito a la noción de que la calidad del tratamiento brindado en el hospital de Guayaquil tiene un papel importante en determinar el grado en que los pacientes están satisfechos con su experiencia allí.

**Tabla 11**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.*

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,503 |
| Nagelkerke  | ,576 |
| McFadden    | ,344 |

La información de la Tabla 11 muestra la relación entre la variable independiente que es el nivel de atención y la variación de la variable dependiente que es la felicidad del usuario. El coeficiente de Nagelkerke de 0,576 es el número más importante de la medida pseudo R cuadrada. Por ello, se puede deducir que el modelo (variabilidad) explica alrededor del 57,6% de la variable dependiente. De acuerdo con estos hallazgos, los factores que se asocian con el nivel de atención brindado en el hospital de Guayaquil tienen una influencia sustancial en el grado en que los pacientes se sienten satisfechos con su experiencia allí.

### Hipótesis específica 1:

Ha: La empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023

Ho: La empatía no influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023

**Tabla 12**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 115,525                          |              |    |      |
| Final             | 34,159                           | 80,478       | 4  | ,000 |

Es claro, con base en los hallazgos que se muestran en la Tabla 12, que el p-valor obtenido muestra que no se debe aceptar la hipótesis nula (Ho), y que en su lugar se debe aceptar la hipótesis alternativa. Esta conclusión se puede extraer de los hallazgos presentados en la tabla. El hecho de que Ho no deba considerarse una fuente válida respalda la validez de esta conclusión. En conclusión, los datos sugieren no solo que existe un posible vínculo sustancial, sino también que el componente de empatía juega un papel crucial con respecto a la felicidad del usuario. Estos datos dan credibilidad a la hipótesis de que la existencia o ausencia de empatía tiene una influencia significativa en la evaluación del paciente sobre el nivel de atención médica recibida en el hospital de Guayaquil, Ecuador.

**Tabla 13**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,535 |
| Nagelkerke  | ,589 |
| McFadden    | ,346 |

Los resultados se muestran en la Tabla 13, y se evidencia que existe una relación entre el componente empatía de la variable calidad de atención y la variabilidad encontrada para la variable dependiente, que en este caso es el nivel de felicidad del usuario. También es obvio que existe una conexión entre la variabilidad encontrada para la variable dependiente y el nivel de satisfacción del

usuario. Una forma de ilustrar esto es señalar la existencia de una conexión entre los dos. Se han presentado los valores del estadístico Pseudo R al cuadrado, y destaca un número en particular: el valor del coeficiente de Nagelkerke, que es 0,589. Esta es una de las cosas que inmediatamente viene a la mente. Debido a este número, es posible sacar la conclusión de que el modelo (variabilidad) explica alrededor del 58,9% de la variable dependiente. De acuerdo con estos hallazgos, parecería implicar que uno de los aspectos más significativos que intervienen en el proceso de elección del grado de satisfacción que siente un paciente después de ser atendido en el hospital de Guayaquil es el grado en que una persona es capaz de empatizar con los demás. Esta conclusión se extrae del hecho de que empatizar con los demás es uno de los factores más esenciales que intervienen.

### **Hipótesis específica 2**

Ha: Los aspectos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023

Ho: Los aspectos tangibles no influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023

**Tabla 14**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

| <b>Modelo</b>     | <b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b> | <b>Chi-cuadrado</b> | <b>gl</b> | <b>Sig.</b> |
|-------------------|---|---------------------|-----------|-------------|
| Sólo intersección | 76,382                                  |                     |           |             |
| Final             | 33,183                                  | 41,389              | 4         | ,000        |

La Tabla 14 contiene los datos recopilados, y el valor p que se calculó con base en esos hallazgos demuestra que la hipótesis nula (Ho) no se puede aceptar; sin embargo, la hipótesis alternativa puede ser aceptada. En conclusión, los resultados de la investigación implican que puede haber una relación considerable, así como un efecto, entre el elemento de las características táctiles y el nivel de disfrute que experimenta el usuario. Estos hallazgos dan crédito a la idea de que la existencia de rasgos físicos tiene una influencia significativa en la forma en que los consumidores evalúan el nivel de atención que se ofrece en el hospital de Guayaquil.

**Tabla 15***Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,427 |
| Nagelkerke  | ,524 |
| McFadden    | ,316 |

De acuerdo con los datos que se muestran en la Tabla 15, la variabilidad que se recogió para la variable dependiente (satisfacción del usuario) se puede notar en relación con el apartado de la variable calidad de atención que trata de los aspectos tangibles de la experiencia del paciente. Esto se puede confirmar al ver la relación entre las dos variables. Una interpretación de esto sería ver esto como evidencia de una correlación entre las dos variables. Se han presentado los resultados de la estadística Pseudo R-squared, y una estadística en particular que se destaca es el coeficiente de Nagelkerke, que se ha determinado que tiene un valor de 0,524. También se han publicado los resultados del estadístico Pseudo R-squared. Es posible sacar la conclusión de esta figura que el modelo (variabilidad) explica alrededor del 52,4% de la variable dependiente. A la luz de estos resultados, es razonable plantear la hipótesis de que el componente tangible es un factor importante que contribuye al proceso de determinación del nivel de satisfacción que los pacientes hospitalarios en Guayaquil reportan sentir como resultado de su experiencia de atención médica.

**Hipótesis específica 3:**

Ha: La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023

Ho: La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023

**Tabla 16***Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 104,142                          |              |    |      |
| Final             | 37,475                           | 66,570       | 4  | ,000 |

Como consecuencia del valor de p alcanzado, la hipótesis nula, también



conocida como  $H_0$ , ya no puede considerarse válida. Como consecuencia de esto, se selecciona la hipótesis alternativa como la mejor explicación. La Tabla 16 contiene los datos que llevaron a esta conclusión. Según los hallazgos, parece haber una fuerte asociación y un efecto entre el componente de capacidad de respuesta y la felicidad del usuario.

**Tabla 17**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,452 |
| Nagelkerke  | ,532 |
| McFadden    | ,317 |

De acuerdo con los datos que se muestran en la Tabla 17, se demuestra la variabilidad que se recogió para la variable dependiente (satisfacción del usuario) en relación con la dimensión de capacidad de respuesta que se relaciona con la variable calidad de atención. Como lo muestran los valores presentados para el Pseudo R-cuadrado, el modelo (variabilidad) representa alrededor del 53,2 % de la variable dependiente, con el coeficiente de Nagelkerke enfatizado como = 0,532.

**Hipótesis específica 4:**

Ha: La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023.

$H_0$ : La seguridad no influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023.

**Tabla 18**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4*

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 85,522                           |              |    |      |
| Final             | 49,894                           | 37,467       | 4  | ,000 |

Los resultados de la investigación, que se resumen en la tabla 18, muestran que el valor de p que se calculó resultó ser 0.000 0.05; esto sugiere que la hipótesis debe descartarse como inválida. En apoyo de la hipótesis nula ( $H_0$ ), la hipótesis

alternativa. En conclusión, los datos sugieren la presencia de una correlación significativa, así como una influencia entre la cantidad de placer experimentado por los usuarios y el componente de seguridad que se incluye en el sistema.

**Tabla 19**

*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4*

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,483 |
| Nagelkerke  | ,543 |
| McFadden    | ,361 |

De acuerdo con los hallazgos que se muestran en la Tabla 19, la variabilidad que se obtuvo para la variable dependiente (satisfacción del usuario) se puede observar claramente en relación con el componente seguridad de la variable calidad de atención. Esto se indica por el hecho de que existe una correlación directa entre los dos. Se proporcionan los datos del estadístico pseudo R cuadrado, con especial énfasis en el valor del coeficiente de Nagelkerke, que es 0,543. La información que se ha presentado indica que el modelo (variabilidad) explica alrededor del 54,3% de la variable dependiente.

## V. DISCUSIÓN

Se ha demostrado que existe una correlación sustancial entre las variables investigadas, con un valor de Pseudo R cuadrado de 0,576 y un nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$ . Estos hallazgos se basan en los datos que se proporcionan en las tablas, así como en las comparaciones con estudios anteriores realizados por una variedad de autores. Estos resultados concuerdan con lo discutido por Sisalema (2019), quien también demostró la interrelación entre los componentes investigados. Se constató que el nivel de atención brindado influyó directamente en el grado de satisfacción experimentado por los usuarios que participaron de la investigación. Además, es esencial enfatizar que no se puede subestimar la importancia no solo del nivel de atención brindada sino también del entorno en las instalaciones. Esto se debe a que el ambiente tiene un efecto en la salud del usuario, así como en su grado de satisfacción cuando acude al hospital.

Los resultados al evaluar la meta general indican una correlación positiva entre las dos variables clave de estudio, lo cual es consistente con los hallazgos de Vargas (2021). En la misma línea, los hallazgos al evaluar el objetivo específico no muestran asociación alguna. Esto demuestra que si se mejora la calidad de la oferta, también aumentará el nivel de satisfacción experimentado por los consumidores. Por otro lado, si el nivel de servicio que se brinda no está a la altura, se verá reflejado en la cantidad de infelicidad que sienten los consumidores. Es de suma importancia tener en cuenta que la calidad del trato que reciben los pacientes en el hospital de Guayaquil es directamente proporcional al grado de especialización que poseen los profesionales médicos que allí laboran.

Es muy evidente, en cuanto a los resultados descriptivos entre las variables de investigación, que la calidad de la atención adquirió mayor porcentaje en la categoría regular (64,3%) que la primera variable de estudio, que alcanzó una calificación regular de 82,7%. Esto se debe a que la calidad de la atención obtuvo un mayor porcentaje en la categoría regular debido a los hallazgos descriptivos. Esto es evidente debido a que el grupo regular obtuvo un mayor porcentaje en cuanto a la calidad del trato recibido. Estos resultados están en línea con los hallazgos que brindó Gonzales (2021), quien llegó a la conclusión de que sus variables tenían una conexión positiva y que los datos descriptivos eran precisos.

Estos hallazgos son compatibles con los informados por Gonzales (2021). En conclusión, es esencial priorizar la mejora de la calidad del servicio para aumentar la cantidad de placer que sienten los consumidores como resultado de sus interacciones con las empresas.

Para decirlo de otra manera, la calidad del tratamiento que los pacientes reciben en el hospital tiene una relación directa con la cantidad de satisfacción que reportan tener con su experiencia allí. Los pacientes que reciben tratamiento médico de alta calidad informan que se sienten atendidos de manera aceptable, segura y educada. Esto se suma a un mayor grado de satisfacción del paciente con los servicios que se brindan.

Para que los pacientes salgan satisfechos del hospital, es fundamental que la calidad de la atención que allí se ofrece sea de alto nivel. Una estrategia centrada en el paciente que prioriza la comunicación efectiva y la empatía, además de la seguridad y eficacia de los tratamientos, es un componente que contribuye a una experiencia positiva para los pacientes. Como resultado, la probabilidad de que el hospital logre altos niveles de satisfacción del usuario aumentará si se enfatiza y mejora continuamente la calidad de la atención al paciente. Esto, a su vez, puede crear una imagen más favorable del establecimiento de salud, lo que a su vez puede inspirar confianza y lealtad en los servicios médicos que se brindan.

La recolección de datos cuantitativos se realizó con el uso de cuestionarios estandarizados, los cuales fueron distribuidos a una muestra representativa de pacientes que habían recibido tratamiento en el hospital dentro del período de tiempo considerado. Estas encuestas incluían preguntas específicas sobre la calidad percibida del tratamiento, la comunicación con el personal médico, la accesibilidad a los servicios, la limpieza y seguridad de las instalaciones, así como una variedad de otros temas importantes y áreas de investigación.

Durante todo el proceso de investigación de la tesis se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados de la encuesta fueron consistentes con los encontrados en la investigación realizada por Dember (2020), quien también utilizó el mismo método para recopilar datos sobre los factores que le interesaban. El cuestionario se entregó a un total de cien personas para que lo completaran. De

acuerdo con los resultados de esta encuesta, los pacientes que han recibido atención en el hospital público de Guayaquil están satisfechos con sus resultados siempre que la calidad de la atención brindada esté a la par con los estándares que ellos mismos se han fijado.

De acuerdo con los datos adquiridos para el p-valor, una de las hipótesis específicas era correcta al afirmar que la dimensión de la empatía está relacionada y tiene un efecto sobre el placer del usuario. Se ha demostrado que este es el caso. Este resultado está de acuerdo con los hallazgos del estudio realizado por Merelo (2021), quien también realizó su investigación utilizando las mismas dimensiones y descubrió una correlación positiva entre las dos variables. Los usuarios dijeron que fueron atendidos con paciencia, civismo y respeto, y que el personal comprendió sus requerimientos. Los usuarios también informaron que se entendieron sus necesidades. Además de esto, dijeron que las explicaciones que se les dieron fueron claras, y que el personal médico siempre estuvo preocupado por cómo estaban. Cuando los profesionales de la salud demuestran una mayor empatía por sus pacientes, los pacientes reportan mejores niveles de felicidad y una mayor sensación de ser apoyados por los profesionales que los atienden.

Delgado (2022) encontró que la empatía, la calidad de atención brindada y la satisfacción del usuario tenían una correlación positiva entre sí. Los resultados de esta investigación proporcionan más evidencia para respaldar esas conclusiones. Es de vital importancia recalcar que cuando el personal médico del hospital de Guayaquil demuestra empatía en su trabajo, los pacientes y visitantes de la institución reportan mayores niveles de satisfacción y sentido de apoyo. Estos elementos contribuyen a una experiencia más beneficiosa para los pacientes y visitantes del establecimiento.

Es más probable que los pacientes se sientan escuchados y comprendidos cuando los profesionales médicos los tratan con empatía y calidez. Las experiencias hospitalarias de los usuarios pueden mejorar, al igual que sus niveles generales de satisfacción, si se tienen en cuenta los requisitos emocionales de los pacientes.

Cuando se trata de brindar tratamiento médico, la empatía es una cualidad

esencial que puede tener una gran influencia en el grado de satisfacción que siente un paciente mientras recibe atención en un centro de salud. Es necesario que el personal médico pueda mostrar compasión por los pacientes, comprender las necesidades emocionales de los pacientes y tratar a los pacientes con humanidad y respeto para que la experiencia de recibir tratamiento sea placentera y beneficiosa para la persona que lo recibe. La calidad de la atención que se brinda a los pacientes y la relación que existe entre los profesionales médicos y los pacientes pueden beneficiarse de un enfoque empático. Esto tiene la capacidad de tener un impacto en las actitudes y compromisos sobre la institución de salud que se mantendrá por algún tiempo.

En la investigación previa realizada por Gonzales (2021), se descubrió que existe una correlación positiva significativa entre el componente de tangibles y la satisfacción del usuario. Este descubrimiento se refería a una teoría específica sobre la dimensionalidad de los componentes táctiles. Según estos datos, parecería que la infraestructura del hospital, además de su aspecto exterior, tiene un impacto considerable en el nivel total de satisfacción del cliente.

Para cultivar un ambiente cálido y acogedor en un hospital, es necesario contar con una variedad de diferentes tipos de activos físicos. Aunque el nivel de atención médica es de suma importancia, las perspectivas de los pacientes y la calidad general del tiempo que pasan recibiendo tratamiento en el centro de salud también están influenciadas por los aspectos físicos antes mencionados. Sin tener en cuenta tanto los aspectos concretos como los intangibles de la condición del paciente, es difícil brindar una terapia integral y centrada en el paciente. Es posible que hacerlo aumente la satisfacción del consumidor y desarrolle la reputación y la confianza del hospital; sin embargo, esto solo ocurrirá si se cumplen ambas condiciones, como fue el caso de este estudio.

Aburto (2022) identificó una fuerte correlación entre la felicidad del usuario y la hipótesis de capacidad de respuesta. Estos hallazgos sugieren que la atención oportuna y eficiente y la motivación del personal médico para brindar una terapia vital aumentan la satisfacción del consumidor.

La capacidad de respuesta de los establecimientos de salud tiene un impacto

en la satisfacción de sus pacientes. Se puede lograr un mayor nivel de satisfacción y confianza del paciente en el centro de salud a través del cumplimiento rápido y eficaz de las demandas de los pacientes. Para brindar una atención de alto nivel y centrada en las necesidades del paciente, los hospitales deben aumentar su capacidad de respuesta y brindar un tratamiento que sea rápido y efectivo.

Martínez (2021) descubrió una relación beneficiosa con el sistema de seguridad. Esto demuestra que la satisfacción de los clientes se ve fuertemente impactada por cuestiones relacionadas con la seguridad del personal de salud en caso de ocurrencias imprevistas o fallas sanitarias.

La felicidad del paciente y del personal se ve afectada por el nivel de seguridad de un hospital. Una estrategia de seguridad del paciente brinda confianza y tranquilidad a los pacientes y sus familias, lo que en última instancia mejora la experiencia hospitalaria general para todos los involucrados. Es crucial contar con medidas de seguridad sólidas, así como información clara sobre estas protecciones para mantener a los usuarios contentos y ofrecer atención médica de alta calidad que se adapte a sus requisitos.

El nivel de placer que siente un hospital está directamente relacionado con la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. Es más probable que los pacientes estén satisfechos con su tratamiento y tengan confianza en el centro médico cuando es profesional, sin riesgos, de fácil acceso y atento. Los pacientes están contentos con el hospital y la comunidad tiene una opinión positiva de él debido a su compromiso con la mejora continua y los excelentes estándares de servicio.

La calidad de la atención brindada a los pacientes hospitalizados tiene una relación directa con el grado en que disfrutan de su estadía. De acuerdo con los hallazgos de esta investigación, los pacientes que reciben atención médica de alta calidad, que incluye un trato compasivo, competencia profesional y servicio al cliente, salen del hospital con una mayor sensación de satisfacción.

Esta investigación aporta evidencia que sustenta la hipótesis de que el nivel de satisfacción de los pacientes del hospital de Guayaquil está correlacionado con la calidad del tratamiento médico que allí se brinda. La empatía, los elementos

tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad son factores importantes para determinar la felicidad del usuario. Estos resultados podrían ser útiles para los hospitales a la hora de mejorar la atención al paciente y la experiencia general de los pacientes.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo con los hallazgos de esta investigación, existe una conexión sustancial y significativa entre los diferentes factores que se analizaron. Esto se puede ver observando el valor de la pseudo R cuadrada, que alcanzó 0,576, así como el nivel de significación, que fue  $p=0,0000,05$ . De acuerdo con estos resultados, el nivel de atención brindado en el hospital de Guayaquil tiene una relación directa con el nivel de satisfacción que experimentan los pacientes allí. Es de suma importancia continuar desarrollando y ofreciendo servicios de alta calidad, con énfasis en el respeto por quienes utilizan los servicios y la integridad de los pacientes atendidos.

**Segunda:** La dimensión empatía tuvo una asociación moderadamente positiva, con un coeficiente de 0,589 y un nivel de significación de  $p=0,0000,05$ . Este hallazgo fue respaldado por el hecho de que el nivel de significación fue mayor. Estos resultados destacan la importancia de la empatía en la determinación del nivel de satisfacción que experimentan los pacientes del hospital de Guayaquil. Es necesario seguir cultivando la empatía entre el personal de salud para garantizar que los pacientes reciban un trato que sea de su completa satisfacción.

**Tercera:** Se encontró que existe una correlación moderadamente positiva entre la dimensión de elementos tangibles y un nivel de significancia de  $p=0,0000,05$ . El coeficiente de esta correlación fue de 0,524 y el nivel de significación fue de  $p$ . Esto subraya la importancia de mejorar tangiblemente la experiencia de los pacientes en el hospital de Guayaquil para elevar los niveles de satisfacción.

**Cuarta:** El grado de capacidad de respuesta demostró tener una asociación sustancial y positiva con el nivel de satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0,532 y un nivel de significancia de  $p=0,0000,05$  respectivamente. Estos hallazgos resaltan lo importante que es proporcionar respuestas que sean apropiadas y oportunas para garantizar la satisfacción del cliente.

**Quinta:** En cuanto al componente de seguridad, se encontró una correlación positiva y robusta, con un coeficiente de 0.543 y un nivel de significancia de  $p=0.0000.05$ . Este hallazgo se consideró significativo. Esto subraya la importancia de garantizar la seguridad de los usuarios en el hospital de Guayaquil como un aspecto vital para mejorar el nivel de felicidad que sienten en su experiencia allí. No obstante, es necesario seguir dando una alta prioridad a la pronta respuesta a los consumidores como una necesidad crítica.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Es necesario aconsejar a las personas responsables del hospital público de Guayaquil que continúen enfocándose en mejorar la calidad de atención, debido a que es esencial que implementen y aprueben un reglamento interno para el personal que establezca la responsabilidad y el compromiso para proteger la salud de nuestra población.
- Segunda:** Se recomienda seguir dedicando atención a la adquisición de equipos y al mantenimiento de las instalaciones en general. El entorno de la atención es importante, de igual forma los trabajadores de salud pueden ofrecer servicios de calidad en un ambiente adecuado y confortable para todos.
- Tercera:** Es fundamental reconocer lo importante de la presencia del personal que labora cuando los usuarios lo necesiten. Por tanto, es necesario fomentar la humanidad y la vocación de servicio, mostrando empatía ante las diferentes situaciones de salud y priorizando la atención de aquellos que más lo necesiten. Cuando las personas buscan atención, esperan una respuesta oportuna y satisfactoria a sus necesidades.
- Cuarta:** Se sugiere que el hospital de Guayaquil realice capacitaciones continuas enfocadas en el respeto, la paciencia y la amabilidad. Estas capacitaciones son fundamentales para mejorar la relación del personal médico y los pacientes, ya que los profesionales de la salud son servidores públicos cuya función es brindar ayuda y salvaguardar la salud mental y física de los usuarios.
- Quinta:** Se sugiere brindar atención desde el momento en que una persona llega y necesita ayuda. Esto implica proporcionar al paciente la seguridad que necesita y ponerse en su lugar para comprender cómo le gustaría ser tratado. Brindar un servicio con estas características proporcionará al usuario la tranquilidad necesaria al acudir al hospital de Guayaquil.

## REFERENCIAS

- Aguilar Díaz, J. I., Ochoa Pérez, A. J., & Vallejos López, E. del C. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de usuario en las unidades de salud primaria del Municipio de Matagalpa, II semestre año 2019* [Other, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - UNAN-Mangua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/15059/>
- Brown, L. D. (s. f.). *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo, SEGUNDA EDICIÓN.*
- Cabrera, D. H. G. (s. f.). *DIRECTOR GENERAL ADJUNTO.*
- Cifuentes Jara, N. N. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del hospital Teodoro Maldonado Carbo.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14028>
- Colunga Rodríguez, C., López Montoya, M. A., Aguayo Alcaraz, G., & Canales Muñoz, J. L. (2007). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3), 0-0.
- d'Empaire, G. (2010). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
- Dávila, F. A., Herrera, J. S., Yasnó, D. A., Forero, L. C., & Alvarado, M. V. (2017). Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(2), 89-96. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.06.010>
- Dirección del Instituto Nacional de Salud. (2022, septiembre 6). *Ministerio de Salud.* <https://www.salud.gob.sv/direccion-del-instituto-nacional-de-salud/>
- EditorR. (2015, junio 29). Conceptos fundamentales de la calidad en salud. *Software ISO.* <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: answers to selected exercises. *A simple guide and reference*, 63(1), 1461-1470. <http://www.sci epub.com/reference/65129>
- Gonzales Beltrán, M. B. (2021). La calidad de atención y satisfacción al usuario en el módulo defensorial de Chimbote, Año 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85664>
- Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1988). What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature. *Social science & medicine*, 27(9), 935-939. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0277953688902845>
- Hernán García, M., Gutiérrez Cuadra, J. L., Lineros González, C., Ruiz Barbosa, C., & Rabadán Asensio, A. (2002). Los pacientes y la calidad de los servicios de atención primaria de salud. Opinión de los profesionales de los centros de salud de la Bahía de Cádiz y La Janda. *Atención Primaria*, 30(7), 425-433.
- Hernández Albújar, M. A. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Odontología del C.S la Angostura, Junio 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29816>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Jesús Herrera, F. A. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>

- Lilga Lozano, L. L., & Lopinta Valderrama, E. (2022). Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de Covid-19-Huamachuco, 2022. <http://hdl.handle.net/20500.14140/927>
- Lilia, C.F.A. (2015). Población y muestra. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Macleod, S. (2019). What are Independent and Dependent Variables? Obtenido de Simply Psychology: <https://www.simplypsychology.org/variables.html>
- Martinez - Tur, V., Silla, J. P., & Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis.
- Mena López, V., Lara Núñez, T., & Soliz Aguayo, N. (2017). Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Revista Publicando*, 11(2), 218-237
- MERO, L., ZAMBRANO, M., & BRAVO, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42, 117-124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Modelos de atención en salud—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. (s. f.). Recuperado 15 de diciembre de 2022, de <https://www.paho.org/es/temas/modelos-atencion-salud>
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117.
- Ocampo, H. A. B., Pulgarín, L. F. C., Mejía, J. C. F., & Arbeláez, M. I. P. (s. f.). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN*

*SALUD DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE EL CARMEN DE VIBORAL.*

- Pacco, M. C., & Alburqueque, C. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2), Art. 2. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
- Padilla, J. C. S. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Art. 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223)
- Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988). SERVQUAL: Respuesta múltiple una escala para las opiniones del cliente que miden de la calidad del serviciodiario de vender al por menor (1) resorte 64. 12-40
- Pascoe G. La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura. Eval Plann Programa.1983. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria4101indicadores.htm>.(acceso 28-06-14).
- Petracci, M., Manzelli, H., Pecheny, M., Necchi, S., & Cerrutti, M. (2004). *Centro de Estudios de Estado y Sociedad*.
- Saire Machaca, Á. I. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud el Triunfo Ciudad de Puerto Maldonado—2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30036>
- Salinas Rodríguez, J. L., & González Díaz, H. E. (2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: Conceptos e indicadores. *Psicología para América Latina*, 8, 0-0.
- Sandoval, S. J. P., & Zeuli, A. L. P. (s. f.). *CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS DE LA CLINICA SALUD TOTAL. COLONIA PALMIRA. LA CEIBA ATLANTIDA. HONDURAS. MAYO-JULIO DEL AÑO 2007*.
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.

- Sisalema Rivera, K. L. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
- Suarez, H., & Carlos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3213518>
- Taylor, S. A., & Cronin Jr, J. J. (1994). An empirical assessment of the SERVPERF scale. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2(4), 52- 69. <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/10696679.1994.11501669?scroll=top&needAccess=true>
- Torres Richarti, A. V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya-Ancash 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4). <https://doi.org/10.31876/rcs.v19i4.25654>
- Vargas Castrejón, S. C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>
- VOGT, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p. <https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/el-usuario-es-loprimero/>
- Villamar, F., & Mercy, A. (2019). Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL SA. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of*



personality and social psychology, 54(6), 1063.  
<https://psycnet.apa.org/buy/1988-31508-001>

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill

Interamericana.[http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANO SWERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANO%20SWERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yin, Robert K.(1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Applied Social Research Methods Series. Volume 5. California, USA: SAGE Publications, Inc.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.<https://doi.org/10.1177/002224298805200203>

## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia

| Título: Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital de Guayaquil, 2023                     |   |   |   |  |   |   |   |
|--|---|---|---|--|---|---|---|
| Problemas  | Objetivos   | Hipótesis   | Variables e indicadores                       |  |   |   |   |
| Problema General:  | Objetivo general:   | Hipótesis general:  | Variable 1/Independiente: Calidad de atención |  |   |   |   |
| ¿De qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023? | Determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 | La calidad de atención influye en la satisfacción del usuario de un hospital, de Guayaquil, 2022. | Dimensiones                                   | Indicadores                                  | Ítems   | Escala de valores   | Niveles o rangos                        |
|  |   |   | Empatía                                       | Interés en solucionar problemas del paciente | <p>El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>El personal que lo atendió comprende sus necesidades.</p> <p>Comprende la explicación que le brindó el personal sobre su estado de salud.</p> <p>El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.</p> | <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> | <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> |
|  |   |   | Aspectos tangibles                            | Aspecto de los ambientes, infraestructura    | Cree usted que la infraestructura del hospital es adecuada.   | <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> |   |

|                              |                              |                              |                        |   |  |   |  |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------|---|--|---|--|
|                              |                              |                              |                        | <p>Presencia del personal</p> <p>Material de comunicación</p>               | <p>Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención.</p> <p>El personal que lo atiende tiene buena presencia.</p> <p>El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes)</p>   |   |  |
|                              |                              |                              | Capacidad de respuesta | <p>Tiempo de espera</p> <p>Atención oportuna</p> <p>Resultados a tiempo</p> | <p>El personal del hospital siempre está dispuesto a ayudarlo.</p> <p>La atención en admisión es rápida y sin demoras.</p> <p>La atención para tomar su cita fue rápida.</p> <p>El personal del hospital responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.</p> | <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> |  |
|                              |                              |                              | Seguridad              | Respeto   | El personal le mostró interés  | <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p>  |  |
| <b>Problemas Específicos</b> | <b>Objetivos específicos</b> | <b>Hipótesis específicas</b> |                        |   |  |   |  |

|   |   |   |                    |  |   |  |  |
|---|---|---|--------------------|--|---|--|--|
| ¿De qué manera influye la empatía en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023?                | Identificar de qué manera influye la empatía en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023                | La empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023                |                    | Confianza  | <p>durante su atención.</p> <p>El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad.</p> <p>El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.</p> <p>El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.</p> | 3 = A veces<br>4 = Casi siempre<br>5= Siempre                                |  |
| <b>Variable 2/Dependiente: Satisfacción del usuario</b>   |   |   |                    |  |   |  |  |
|   |   |   | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>  | <b>Escala de valores</b>   | <b>Niveles o rangos</b>                      |
| ¿De qué manera influye los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023?    | Identificar de qué manera influye los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023    | Los aspectos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023   | Validez            | <p>Cumplimiento de servicios prometidos</p> <p>Precisión de diagnóstico</p> <p>Ambiente confiable</p> <p>Atención correcta</p> <p>Eficiencia</p> | <p>El personal que lo atendió mostró profesionalismo.</p> <p>El hospital cuenta con materiales y equipos en buen estado.</p> <p>Lo atienden de forma correcta y a tiempo.</p> <p>Se siente satisfecho con la atención brindada.</p> <p>El médico es claro con el tratamiento</p>  | 1 = Nunca<br>2 = Casi Nunca<br>3 = A veces<br>4 = Casi siempre<br>5= Siempre | Insatisfecho<br>Satisfecho<br>Muy Satisfecho |
| ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023? | Identificar de qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 | La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 |                    |  |   |  |  |

|  |   |   |         |  |  |   |  |
|--|---|---|---------|--|--|---|--|
|  |   |   |         | Calidez  | <p>que le brinda para su afección.</p> <p>La atención recibida fue con calidad.</p> <p>El personal del hospital se mostró eficiente.</p> <p>El personal que lo atiende muestra carisma, alegría.</p>   |   |  |
| ¿De qué manera influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023? | Identificar de qué manera influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023. | La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023. | Lealtad | <p>Compromiso</p> <p>Respeto</p> <p>Motivación</p> | <p>El personal que atiende en el hospital lo saludó y le atendió sin diferencia alguna.</p> <p>Se sintió incómodo u ofendido cuando estuvo en el hospital.</p> <p>El trato del personal de admisión fue amable, respetuoso y paciente.</p> <p>El trato del personal médico fue amable, respetuoso y paciente.</p> <p>El personal de salud respetó su privacidad durante su atención.</p> | <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> |  |

|  |  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  |  | Se siente motivado por la atención brindada.  |  |  |
| <b>Diseño de investigación:</b>  |  | <b>Población y Muestra:</b>  | <b>Técnicas e instrumentos:</b>                  |  | <b>Método de análisis de datos:</b>   |  |  |
| Enfoque: Cuantitativo<br>Tipo: Básico<br>Método: Correlacional causal<br>Diseño: No experimental |  | Población: Usuarios que acuden al Hospital de Guayaquil<br>Muestra: 100 usuarios | Técnicas: Encuesta<br>Instrumentos: Cuestionario |  | Correlacional causal, ya que se pretende adquirir información de las variables de investigación |  |  |

## 2. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

| Variables de estudio            | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensión              | Indicadores  | Escala de medición |
|---------------------------------|---|--|------------------------|--|--------------------|
| <b>Calidad de atención</b>      | Según el modelo de Parasuraman define la calidad percibida en términos de servicio como “juicio global o actitud, relacionada con la superioridad de un servicio” (Modelo de Parasuraman, 2015)                                   | Es el grado con el que se medirá la atención brindada y el usuario será quien califique de acuerdo a sus criterios.<br><br>Se realizará una encuesta para poder así, recolectar los datos. | Empatía                | Interés en solucionar problemas del paciente   | Nominal            |
|                                 |   |  | Aspectos tangibles     | Aspecto de los ambientes, infraestructura<br><br>Presencia del personal<br><br>Material de comunicación  | Nominal            |
|                                 |   |  | Capacidad de respuesta | Tiempo de espera<br><br>Atención oportuna<br><br>Resultados a tiempo   | Nominal            |
|                                 |   |  | Seguridad              | Respeto<br><br>Confianza   | Nominal            |
| <b>Satisfacción del usuario</b> | Según (International Organization for Standardization (ISO) 9000, 2015), “Se entiende como complacencia de los servicios brindados, el interés, cuidado y la atención brindada y esto hace que los gerentes realice evaluaciones” | Es como se siente el usuario de acuerdo al servicio brindado, el usuario puede evaluar cómo se siente mientras lo atienden en forma genérica e base a la encuesta.                         | Validez                | Cumplimiento de servicios prometidos<br><br>Precisión de diagnóstico<br><br>Ambiente confiable<br><br>Atención correcta<br><br>Eficiencia<br><br>Calidez | Nominal            |
|                                 |   |  | Lealtad                | Compromiso<br><br>Respeto<br><br>Motivación  | Nominal            |

### 3. Instrumentos de recolección de datos.

#### Cuestionario de la recolección de datos para la variable:

#### CALIDAD DE ATENCIÓN

##### Estimado usuario:

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la atención que recibe.

Su participación es de vital importancia, por lo que se le solicita:

- Leer cada pregunta con atención.
- Elegir la respuesta que crea conveniente.
- Solo debe señalar una opción en cada pregunta.

A continuación, marcar con una X en cada ítem, según crea conveniente, donde:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5= Siempre

| N°                            | ITEMS  | ESCALA |   |   |   |   |
|-------------------------------|--|--------|---|---|---|---|
|                               |  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |  |        |   |   |   |   |
| 1                             | El personal del hospital siempre está dispuesto a ayudarlo.  |        |   |   |   |   |
| 2                             | La atención en admisión es rápida y sin demoras.   |        |   |   |   |   |
| 3                             | La atención para tomar su cita fue rápida.   |        |   |   |   |   |
| 4                             | El personal del hospital responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención. |        |   |   |   |   |
| <b>EMPATÍA</b>                |  |        |   |   |   |   |
| 5                             | El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia.   |        |   |   |   |   |
| 6                             | El personal que lo atendió comprende sus necesidades.  |        |   |   |   |   |



|                           |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 7                         | Comprende la explicación que le brindó el personal sobre su estado de salud.                       |  |  |  |  |  |
| 8                         | El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.          |  |  |  |  |  |
| <b>SEGURIDAD</b>          |  |  |  |  |  |  |
| 9                         | El personal le mostró interés durante su atención.   |  |  |  |  |  |
| 10                        | El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad.                                    |  |  |  |  |  |
| 11                        | El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.                           |  |  |  |  |  |
| 12                        | El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.            |  |  |  |  |  |
| <b>ASPECTOS TANGIBLES</b> |  |  |  |  |  |  |
| 13                        | Cree usted que la infraestructura del hospital es adecuada.  |  |  |  |  |  |
| 14                        | Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención. |  |  |  |  |  |
| 15                        | El personal que lo atiende tiene buena presencia.  |  |  |  |  |  |
| 16                        | El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes)                               |  |  |  |  |  |

Adaptado de Parasuraman (1988)

**Cuestionario de la recolección de datos para la variable:**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Estimado usuario:**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la satisfacción del usuario.

Su participación es de vital importancia, por lo que se le solicita:

- Leer cada pregunta con atención.
- Elegir la respuesta que crea conveniente.
- Solo debe señalar una opción en cada pregunta.

A continuación, marcar con una X en cada ítem, según crea conveniente, donde:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5= Siempre

| N°             | ITEMS   | ESCALA |   |   |   |   |
|----------------|---|--------|---|---|---|---|
|                |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>VALIDEZ</b> |   |        |   |   |   |   |
| 1              | El personal que lo atendió mostró profesionalismo.                    |        |   |   |   |   |
| 2              | El hospital cuenta con materiales y equipos en buen estado.           |        |   |   |   |   |
| 3              | Lo atienden de forma correcta y a tiempo.                             |        |   |   |   |   |
| 4              | Se siente satisfecho con la atención brindada.                        |        |   |   |   |   |
| 5              | El médico es claro con el tratamiento que le brinda para su afección. |        |   |   |   |   |
| 6              | La atención recibida fue con calidad.                                 |        |   |   |   |   |
| 7              | El personal del hospital se mostró eficiente.                         |        |   |   |   |   |

|                |  |  |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| 8              | El personal que lo atiende muestra carisma, alegría.                                 |  |  |  |  |  |
| <b>LEALTAD</b> |  |  |  |  |  |  |
| 9              | El personal que atiende en el hospital lo saludó y le atendió sin diferencia alguna. |  |  |  |  |  |
| 10             | Se sintió incómodo u ofendido cuando estuvo en el hospital.                          |  |  |  |  |  |
| 11             | El trato del personal de admisión fue amable, respetuoso y paciente.                 |  |  |  |  |  |
| 12             | El trato del personal médico fue amable, respetuoso y paciente.                      |  |  |  |  |  |
| 13             | El personal de salud respetó su privacidad durante su atención.                      |  |  |  |  |  |
| 14             | Se siente motivado por la atención brindada.   |  |  |  |  |  |

Adaptado de Parasuraman (1988)

#### 4. Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

##### 1. Datos generales del Juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Mg. Baños Polo Luis Fidel                                      |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría (X)                      Doctor ( )                   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica (X)   Social ( )   Educativa ( )<br>Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Médico   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Ministerio de Salud Pública                                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )        |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | No   |

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionarios de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario   |
| <b>Autor (a):</b>            | Karen Giomar Palma Landirez   |
| <b>Objetivo:</b>             | Determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 |
| <b>Administración:</b>       | 2023  |
| <b>Año:</b>                  | 2023  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Encuesta  |
| <b>Dimensiones:</b>          | CALIDAD DE ATENCIÓN: empatía, aspectos, capacidad de respuesta y seguridad<br>SATISFACCIÓN DEL USUARIO: validez y lealtad     |
| <b>Confiabilidad:</b>        | El alfa de Cronbach servirá como la herramienta de medición de elección   |
| <b>Escala:</b>               | Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre   |
| <b>Niveles o rango:</b>      | 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Casi siempre), 4 (Siempre)   |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | Cuestionario de la variable calidad de atención: 16<br>Cuestionario de la variable satisfacción del usuario: 14               |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 20 minutos  |

##### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario elaborado por Karen Giomar Palma Landirez en el año 2023 de

acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: CALIDAD DE ATENCIÓN

### Definición de la variable:

La calidad de la atención, tal como la define Petracci (2019) es el valor entregado al servicio prestado cuando los proveedores aumentan su probabilidad de éxito y pueden ofrecer una explicación basada en su experiencia, mientras que Edison (2019) la define como las características técnicas, científicas, humanas y materiales que permiten que un servicio cumpla con todas las expectativas de sus usuarios.

### Dimensión 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta es descrita por García (2019) como la disposición de atender a los usuarios y brindar un servicio rápido y oportuno ante una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, además implica la selección y sugerencia de opciones factibles, de los cursos de acción ideales frente a los obstáculos que enfrenta el usuario.

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal del hospital siempre está dispuesto a ayudarlo.  | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| La atención en admisión es rápida y sin demoras.   | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| La atención para tomar su cita fue rápida.   | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal del hospital responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención. | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 2: EMPATÍA

Definición de la dimensión:

La empatía Ocampo (2020) la define como la capacidad de identificarse y asumir las experiencias, perspectivas y necesidades de otro ser humano.

| Indicadores   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                  | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal que lo atendió comprende sus necesidades.                                     | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comprende la explicación que le brindó el personal sobre su estado de salud.              | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención. | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: SEGURIDAD

Definición de la dimensión:

La seguridad la define Perez (2020) como "el grado en que el usuario confía en el sistema para protegerlo del peligro"; de igual forma, Padilla (2021) la define como una medida que evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda el servicio de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, capacidad de comunicación e inspira confianza.

| Indicadores                   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal le mostró interés | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |    |   |   |   |  |
|---|----|---|---|---|--|
| durante su atención.  |    |   |   |   |  |
| El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad.                         | 2. | 4 | 4 | 4 |  |
| El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.                | 3. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas. | 4. | 4 | 4 | 4 |  |

#### Dimensión 4: ASPECTOS TANGIBLES

Definición de la dimensión:

Las instalaciones físicas, equipos, personal e intercomunicaciones conforman los factores tangibles junto con la limpieza, disponibilidad de personal, calidad de la maquinaria y solidez del propio edificio Brown (2018); de igual manera Molina (2019) lo define como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cree usted que la infraestructura del hospital es adecuada.                        | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |



|  |    |   |   |   |  |
|--|----|---|---|---|--|
| buena atención.  |    |   |   |   |  |
| El personal que lo atiende tiene buena presencia.                    | 3. | 4 | 4 | 4 |  |
| El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes) | 4. | 4 | 4 | 4 |  |

### Instrumento que mide la variable 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### Definición de la variable:

Según la Real Academia Española (2019) la satisfacción del usuario se define como la acción o consecuencia que se basa en la atención que se entrega y monitorea el nivel de placer del usuario.

#### Dimensión 1: VALIDEZ

Definición de la dimensión:

La validez consiste brindar una atención adecuada y efectiva que represente la confianza y las expectativas de la comunidad, y se relacionan los rasgos de satisfacción del usuario con relaciones interpersonales sanas que se basan en escucharse, comunicarse efectivamente, confiar y respetarse unos y otros Rachmaniob (2019).

| Indicadores   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que lo atendió mostró profesionalismo.          | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El hospital cuenta con materiales y equipos en buen estado. | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Lo atienden de forma correcta y a tiempo.                   | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Se siente satisfecho con la atención brindada.              | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El médico es claro con el                                   | 5.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|  |    |   |   |   |  |
|--|----|---|---|---|--|
| tratamiento que le brinda para su afección.          |    |   |   |   |  |
| La atención recibida fue con calidad.                | 6. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal del hospital se mostró eficiente.        | 7. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal que lo atiende muestra carisma, alegría. | 8. | 4 | 4 | 4 |  |

## Dimensión 2: LEALTAD

Definición de la dimensión:

La lealtad califica a los usuarios según su enfoque desde el principio hasta el final. Los pacientes que están satisfechos con el trato recibido y que desean seguir viendo al mismo médico tienen la posibilidad de hacerlo en varias ocasiones y también pueden comentar su experiencia con sus familiares y amigos Reichheld (2022).

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que atiende en el hospital lo saludó y le atendió sin diferencia alguna. | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Se sintió incómodo u ofendido cuando estuvo en el hospital.                          | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El trato del personal de admisión fue amable, respetuoso y paciente.                 | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El trato del personal médico fue amable,   | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| respetuoso y paciente.  |   |   |   |   |  |
| El personal de salud respetó su privacidad durante su atención. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Se siente motivado por la atención brindada.                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

NOMBRE Y APELLIDOS: Mg. Baños Polo Luis Fidel

FIRMA



FORMA ELECTRÓNICA DE FIRMA  
**LUIS FIDEL**  
**BANOS POLO**

### Información Personal

Identificación: 0924649643

Imprimir Información

Nombres: BAÑOS POLO LUIS FIDEL

Género: MASCULINO

Nacionalidad: COLOMBIA

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

| Título  | Institución de Educación Superior | Tipo       | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|---|-----------------------------------|------------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO         | Extranjero |                | 6043199705         | 2022-07-12        |             |

### Título(s) de tercer nivel de grado

| Título | Institución de Educación Superior | Tipo     | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|--------|-----------------------------------|----------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MEDICO | UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL          | Nacional |                | 1006-10-1013796    | 2010-08-30        |             |





acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: CALIDAD DE ATENCIÓN

### Definición de la variable:

La calidad de la atención, tal como la define Petracci (2019) es el valor entregado al servicio prestado cuando los proveedores aumentan su probabilidad de éxito y pueden ofrecer una explicación basada en su experiencia, mientras que Edison (2019) la define como las características técnicas, científicas, humanas y materiales que permiten que un servicio cumpla con todas las expectativas de sus usuarios.

### Dimensión 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta es descrita por García (2019) como la disposición de atender a los usuarios y brindar un servicio rápido y oportuno ante una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, además implica la selección y sugerencia de opciones factibles, de los cursos de acción ideales frente a los obstáculos que enfrenta el usuario.

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal del hospital siempre está dispuesto a ayudarlo.  | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| La atención en admisión es rápida y sin demoras.   | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| La atención para tomar su cita fue rápida.   | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal del hospital responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención. | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 2: EMPATÍA

Definición de la dimensión:

La empatía Ocampo (2020) la define como la capacidad de identificarse y asumir las experiencias, perspectivas y necesidades de otro ser humano.

| Indicadores   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                  | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal que lo atendió comprende sus necesidades.                                     | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comprende la explicación que le brindó el personal sobre su estado de salud.              | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención. | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: SEGURIDAD

Definición de la dimensión:

La seguridad la define Perez (2020) como “el grado en que el usuario confía en el sistema para protegerlo del peligro”; de igual forma, Padilla (2021) la define como una medida que evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda el servicio de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, capacidad de comunicación e inspira confianza.

| Indicadores                   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal le mostró interés | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |



|   |    |   |   |   |  |
|---|----|---|---|---|--|
| durante su atención.  |    |   |   |   |  |
| El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad.                         | 2. | 4 | 4 | 4 |  |
| El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.                | 3. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas. | 4. | 4 | 4 | 4 |  |

#### Dimensión 4: ASPECTOS TANGIBLES

Definición de la dimensión:

Las instalaciones físicas, equipos, personal e intercomunicaciones conforman los factores tangibles junto con la limpieza, disponibilidad de personal, calidad de la maquinaria y solidez del propio edificio Brown (2018); de igual manera Molina (2019) lo define como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cree usted que la infraestructura del hospital es adecuada.                        | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|  |    |   |   |   |  |
|--|----|---|---|---|--|
| buena atención.  |    |   |   |   |  |
| El personal que lo atiende tiene buena presencia.                    | 3. | 4 | 4 | 4 |  |
| El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes) | 4. | 4 | 4 | 4 |  |

### Instrumento que mide la variable 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### Definición de la variable:

Según la Real Academia Española (2019) la satisfacción del usuario se define como la acción o consecuencia que se basa en la atención que se entrega y monitorea el nivel de placer del usuario.

#### Dimensión 1: VALIDEZ

Definición de la dimensión:

La validez consiste brindar una atención adecuada y efectiva que represente la confianza y las expectativas de la comunidad, y se relacionan los rasgos de satisfacción del usuario con relaciones interpersonales sanas que se basan en escucharse, comunicarse efectivamente, confiar y respetarse unos y otros Rachmaniob (2019).

| Indicadores   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que lo atendió mostró profesionalismo.          | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El hospital cuenta con materiales y equipos en buen estado. | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Lo atienden de forma correcta y a tiempo.                   | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Se siente satisfecho con la atención brindada.              | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El médico es claro con el                                   | 5.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|  |    |   |   |   |  |
|--|----|---|---|---|--|
| tratamiento que le brinda para su afección.          |    |   |   |   |  |
| La atención recibida fue con calidad.                | 6. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal del hospital se mostró eficiente.        | 7. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal que lo atiende muestra carisma, alegría. | 8. | 4 | 4 | 4 |  |

## Dimensión 2: LEALTAD

Definición de la dimensión:

La lealtad califica a los usuarios según su enfoque desde el principio hasta el final. Los pacientes que están satisfechos con el trato recibido y que desean seguir viendo al mismo médico tienen la posibilidad de hacerlo en varias ocasiones y también pueden comentar su experiencia con sus familiares y amigos Reichheld (2022).

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que atiende en el hospital lo saludó y le atendió sin diferencia alguna. | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Se sintió incómodo u ofendido cuando estuvo en el hospital.                          | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El trato del personal de admisión fue amable, respetuoso y paciente.                 | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El trato del personal médico fue amable,   | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| respetuoso y paciente.  |   |   |   |   |  |
| El personal de salud respetó su privacidad durante su atención. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Se siente motivado por la atención brindada.                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

**NOMBRE Y APELLIDOS: Mg. CASTRO ALVARADO KAREM STEFANIE**  
**FIRMA**



### Información Personal

Identificación: 0923308480

Imprimir Información

Nombres: CASTRO ALVARADO KAREM STEFANIE

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

| Título  | Institución de Educación Superior | Tipo       | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|---|-----------------------------------|------------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO         | Extranjero |                | 6043192455         | 2022-03-04        |             |

### Título(s) de tercer nivel de grado

| Título | Institución de Educación Superior | Tipo     | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|--------|-----------------------------------|----------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MEDICO | UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL          | Nacional |                | 1006-2017-1855867  | 2017-06-20        |             |



### 1. Datos generales del Juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Mg. LOPEZ FALCONES ANDREA STEFANIA                               |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( X )                      Doctor ( )                   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( X )   Social ( )   Educativa ( )<br>Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Médico   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Ministerio de Salud Pública                                      |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( X )          |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | No   |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionarios de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario   |
| <b>Autor (a):</b>            | Karen Giomar Palma Landirez   |
| <b>Objetivo:</b>             | Determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital, de Guayaquil, 2023 |
| <b>Administración:</b>       | 2023  |
| <b>Año:</b>                  | 2023  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Encuesta  |
| <b>Dimensiones:</b>          | CALIDAD DE ATENCIÓN: empatía, aspectos, capacidad de respuesta y seguridad<br>SATISFACCIÓN DEL USUARIO: validez y lealtad     |
| <b>Confiabilidad:</b>        | El alfa de Cronbach servirá como la herramienta de medición de elección   |
| <b>Escala:</b>               | Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre   |
| <b>Niveles o rango:</b>      | 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Casi siempre), 4 (Siempre)   |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | Cuestionario de la variable calidad de atención: 16<br>Cuestionario de la variable satisfacción del usuario: 14               |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 20 minutos  |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario elaborado por Karen Giomar Palma Landirez en el año 2023 de

acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: CALIDAD DE ATENCIÓN

#### Definición de la variable:

La calidad de la atención, tal como la define Petracci (2019) es el valor entregado al servicio prestado cuando los proveedores aumentan su probabilidad de éxito y pueden ofrecer una explicación basada en su experiencia, mientras que Edison (2019) la define como las características técnicas, científicas, humanas y materiales que permiten que un servicio cumpla con todas las expectativas de sus usuarios.

#### Dimensión 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta es descrita por García (2019) como la disposición de atender a los usuarios y brindar un servicio rápido y oportuno ante una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, además implica la selección y sugerencia de opciones factibles, de los cursos de acción ideales frente a los obstáculos que enfrenta el usuario.

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal del hospital siempre está dispuesto a ayudarlo.  | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| La atención en admisión es rápida y sin demoras.   | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| La atención para tomar su cita fue rápida.   | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal del hospital responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención. | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: EMPATÍA

Definición de la dimensión:





La empatía Ocampo (2020) la define como la capacidad de identificarse y asumir las experiencias, perspectivas y necesidades de otro ser humano.

| Indicadores   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia.                  | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal que lo atendió comprende sus necesidades.                                     | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comprende la explicación que le brindó el personal sobre su estado de salud.              | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención. | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: SEGURIDAD

Definición de la dimensión:

La seguridad la define Perez (2020) como “el grado en que el usuario confía en el sistema para protegerlo del peligro”; de igual forma, Padilla (2021) la define como una medida que evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda el servicio de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, capacidad de comunicación e inspira confianza.

| Indicadores                   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal le mostró interés | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |    |   |   |   |  |
|---|----|---|---|---|--|
| durante su atención.  |    |   |   |   |  |
| El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad.                         | 2. | 4 | 4 | 4 |  |
| El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.                | 3. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas. | 4. | 4 | 4 | 4 |  |

#### Dimensión 4: ASPECTOS TANGIBLES

Definición de la dimensión:

Las instalaciones físicas, equipos, personal e intercomunicaciones conforman los factores tangibles junto con la limpieza, disponibilidad de personal, calidad de la maquinaria y solidez del propio edificio Brown (2018); de igual manera Molina (2019) lo define como las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cree usted que la infraestructura del hospital es adecuada.                        | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|  |    |   |   |   |  |
|--|----|---|---|---|--|
| buena atención.  |    |   |   |   |  |
| El personal que lo atiende tiene buena presencia.                    | 3. | 4 | 4 | 4 |  |
| El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes) | 4. | 4 | 4 | 4 |  |

### Instrumento que mide la variable 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### Definición de la variable:

Según la Real Academia Española (2019) la satisfacción del usuario se define como la acción o consecuencia que se basa en la atención que se entrega y monitorea el nivel de placer del usuario.

#### Dimensión 1: VALIDEZ

Definición de la dimensión:

La validez consiste brindar una atención adecuada y efectiva que represente la confianza y las expectativas de la comunidad, y se relacionan los rasgos de satisfacción del usuario con relaciones interpersonales sanas que se basan en escucharse, comunicarse efectivamente, confiar y respetarse unos y otros Rachmaniob (2019).

| Indicadores   | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que lo atendió mostró profesionalismo.          | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El hospital cuenta con materiales y equipos en buen estado. | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Lo atienden de forma correcta y a tiempo.                   | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Se siente satisfecho con la atención brindada.              | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El médico es claro con el                                   | 5.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|  |    |   |   |   |  |
|--|----|---|---|---|--|
| tratamiento que le brinda para su afección.          |    |   |   |   |  |
| La atención recibida fue con calidad.                | 6. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal del hospital se mostró eficiente.        | 7. | 4 | 4 | 4 |  |
| El personal que lo atiende muestra carisma, alegría. | 8. | 4 | 4 | 4 |  |

## Dimensión 2: LEALTAD

Definición de la dimensión:

La lealtad califica a los usuarios según su enfoque desde el principio hasta el final. Los pacientes que están satisfechos con el trato recibido y que desean seguir viendo al mismo médico tienen la posibilidad de hacerlo en varias ocasiones y también pueden comentar su experiencia con sus familiares y amigos Reichheld (2022).

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| El personal que atiende en el hospital lo saludó y le atendió sin diferencia alguna. | 1.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Se sintió incómodo u ofendido cuando estuvo en el hospital.                          | 2.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El trato del personal de admisión fue amable, respetuoso y paciente.                 | 3.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| El trato del personal médico fue amable,   | 4.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| respetuoso y paciente.  |   |   |   |   |  |
| El personal de salud respetó su privacidad durante su atención. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Se siente motivado por la atención brindada.                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

**NOMBRE Y APELLIDOS: Mg. LOPEZ FALCONES ANDREA STEFANIA**

**FIRMA**



Firmado electrónicamente por:  
**ANDREA STEFANIA  
 LOPEZ FALCONES**

### Información Personal

Identificación: 0803138528

Imprimir Información

Nombres: LOPEZ FALCONES ANDREA STEFANIA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

| Título                            | Institución de Educación Superior        | Tipo     | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|-----------------------------------|--|----------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA | ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL | Nacional |                | 1021-2021-2322708  | 2021-07-01        |             |

### Título(s) de tercer nivel de grado

| Título | Institución de Educación Superior | Tipo     | Reconocido Por | Número de Registro | Fecha de Registro | Observación |
|--------|-----------------------------------|----------|----------------|--------------------|-------------------|-------------|
| MEDICO | UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL          | Nacional |                | 1006-15-1397268    | 2015-08-20        |             |



## 5. Resultado de similitud del programa Turnitin.

(pantallazo)

## 6. Otros anexos:

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

Dónde:

N= Total de la población =350

Z= 1.96 (nivel de confianza del 95%)

p= Para maximizar el tamaño muestral (50% =0.5)

q= Fracaso =1-p (50% =0.5)

e= Error de estimación máximo aceptado. Precisión (5%)

$$n = \frac{350 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (350-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

Operando da el siguiente resultado: 100





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital de Guayaquil, 2023", cuyo autor es PALMA LANDIREZ KAREN GIOMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| MORAN REQUENA HUGO SAMUEL<br><b>DNI:</b> 20097173<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-7077-0911 | Firmado electrónicamente<br>por: HMORANR el 04-08-<br>2023 13:24:20 |

Código documento Trilce: TRI - 0604729