



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

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

Nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos
hospitales básicos de la provincia del Guayas-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Fraijo Espinoza, Kevin Isaac (orcid.org/0009-0003-7075-7404)

ASESORES:

Dra. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-0950-7954)

Mg. García Parilla, Joyce Daniela (orcid.org/000-0002-0622-8079)

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

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis padres, quienes han sido las personas que siempre me han apoyado en todos los proyectos que he incursado y a pesar de las dificultades, han estado brindándome su apoyo incondicional. A mis hermanos por alegrar y hacer más llevadero mis días

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora de tesis que me acompañó durante todo este proceso, compartiendo conmigo su experiencia y conocimiento científico para el desarrollo de esta investigación. A mis compañeros maestrantes por el apoyo que mutuamente nos brindamos en cada una de las etapas de este proceso.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS USUARIOS DE DOS HOSPITALES BÁSICOS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS-2023", cuyo autor es FRAIJO ESPINOZA KEVIN ISAAC, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

PIURA, 12 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH DNI: 16786660 ORCID: 0000-0002-0950-7954	Firmado electrónicamente por: LPURISACAG el 12- 01-2024 12:49:53

Código documento Trilce: TRI – 0731642



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FRAIJO ESPINOZA KEVIN ISAAC estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS USUARIOS DE DOS HOSPITALES BÁSICOS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FRAIJO ESPINOZA KEVIN ISAAC PASAPORTE: A8337103 ORCID: 0009-0003-7075-7404	Firmado electrónicamente por: KFRAIJO el 11-01-2024 11:47:41

Código documento Trilce: INV - 1460576

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1 Tipo de investigación	16
3.1.2 Diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.3.1 Población.....	17
3.3.2 Muestra.....	18
3.3.3 Muestreo.....	18
3.3.4 Unidad de análisis.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de satisfacción de los servicios en el hospital Daule y Durán	22
Tabla 2 Nivel de satisfacción en la dimensión confianza de ambos hospitales	24
Tabla 3 Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de ambos hospitales..	26
Tabla 4 Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de ambos hospitales	28
Tabla 5 Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles de ambos hospitales.....	30
Tabla 6 Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de ambos hospitales.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de satisfacción de los servicios en el hospital Daule y Durán ..	22
Figura 2 Nivel de satisfacción en la dimensión confianza de ambos hospitales	24
Figura 3 Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de ambos hospitales	26
Figura 4 Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de ambos hospitales	28
Figura 5 Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles de ambos hospitales.....	30
Figura 6 Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de ambos hospitales.....	32

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas 2023. En términos metodológicos, se utilizó una investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, con un diseño descriptivo comparativo; para la recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado a 272 pacientes del hospital de Daule y 324 del hospital de Durán. Los resultados demostraron que el 72,8% de los usuarios del Hospital de Daule y el 55,6% de usuarios del Hospital de Durán se encontraron satisfechos con los servicios que ofrecen ambas instituciones. Consecuentemente, se estableció como propuesta el diseño de un programa integral de mejora continua para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital de Daule y Durán, conformado por actividades educativas y prácticas para minimizar los casos de insatisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, satisfacción de los servicios, usuarios.

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the level of satisfaction of the services in the users of two basic hospitals in the province of Guayas 2023. In methodological terms, a basic research was used, with a quantitative, non-experimental approach, with a comparative descriptive design. ; To collect data, a questionnaire was applied to 272 patients from the Daule hospital and 324 from the Durán hospital. The results showed that 72.8% of the users of the Daule Hospital and 55.6% of the users of the Durán Hospital were satisfied with the services offered by both institutions. Consequently, the design of a comprehensive continuous improvement program to raise the level of user satisfaction at the Daule y Durán Hospital was established as a proposal, consisting of educational and practical activities to minimize cases of user dissatisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction of services, users.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas y con mayor frecuencia en el periodo actual, los sistemas de salud de las diferentes naciones de las regiones de las Américas y el mundo se han visto muy interesados por poder medir la calidad con la que se ofertan los diferentes servicios sanitarios, empleando como instrumento de medición la percepción y/u opinión de los usuarios ante un servicio o producto adquirido, es decir, evaluar el grado de satisfacción del usuario en relación con la atención recibida. Para lo cual se han implementado una serie de políticas públicas que buscan generar una mejora en la atención que brindan los diferentes establecimientos de salud.

Si bien es cierto, la percepción del paciente es la que se emplea para medir la calidad del servicio, el análisis de la calidad se lo realiza de manera objetiva y con fundamentación técnica. En contraste a esto, en países con mayor desarrollo y Sistemas de Salud eficientes, la percepción de los usuarios contribuye de manera directa con la gestión de la calidad de los diferentes establecimientos. En ese sentido, la calidad percibida por parte del usuario y la satisfacción que le genera son conceptos que se encuentran muy relacionados entre sí y frecuentemente son empleados en los diferentes establecimientos sanitarios con la finalidad de determinar la calidad de la atención (Bustamante et al., 2020).

De acuerdo con las cifras y datos que pueden ser observados en el Portal Web Organización Mundial de la Salud, de manera global, estima que aproximadamente el 24% de la ciudadanía presenta serias dificultades para lograr acceder a servicios sanitarios básicos de calidad. Esta situación repercute de manera directa en el fallecimiento de Gestantes, infantes y neonatos, muertes que pueden ser evitables a través de procesos y estrategias con los que se logre un incremento en la calidad con la que son ofertados los diferentes servicios de los establecimientos de salud (OMS, 2020).

Para ello la OMS recomienda que la calidad en la atención sanitaria debe ser sometida a medición y ser supervisada de manera continua, es ahí donde juega un papel fundamental la medir y evaluar la satisfacción de los usuarios, como una herramienta para medir la calidad.

En países de Europa como España, a pesar de los diferentes esfuerzos que se realizan para que exista un cambio positivo en la calidad con la que se brinda la atención sanitaria al paciente, la satisfacción del usuario no es completa. Un estudio realizado a nivel nacional determinó que el 57,1 % de los pacientes que acceden a la atención pública se encuentra satisfecho. Aspectos como la seguridad y capacidad de camas en los hospitales fueron determinantes para repercutir positivamente en la satisfacción del usuario, mientras que el gasto en la compra de medicamentos, en farmacias externas, influyen de manera negativa en la satisfacción (Valls & Ramírez, 2019).

En América Latina la situación no se aleja a esa realidad, pues la Organización Panamericana (OPS, 2019), determinó que la fragmentación y segmentación es una de las principales características de los sistemas de salud de todos los países que conforman la Región, generando así que se vean comprometidos los resultados a nivel sanitario y favoreciendo una baja satisfacción en los usuarios que acudieron a establecimientos públicos en búsqueda de atención sanitaria. Es así como un 30% del total de los habitantes no pueden acceder a los servicios sanitarios, y de aquellos que pudieron recibir la atención solo un 39% manifestó estar satisfecho con la calidad del servicio.

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) son 2 de las diferentes instituciones que conforman la Red Pública Integral de Salud. Ambas instituciones cuentan con múltiples establecimientos de salud en todo el territorio nacional con diferentes niveles de atención. Los Establecimientos pertenecientes al MSP ofrecen servicios de manera universal, es decir, de libre acceso para todos los ecuatorianos. Por otro lado, aquellos que corresponden al IESS brindan atención a usuarios que cuentan con afiliación al Seguro Social, quienes pagan una contribución mensual.

El Ministerio de Salud Pública (OMS, 2023) por medio de un comunicado en su Portal Web dio a conocer que aplicó una encuesta con la que se pretendió dar a conocer la satisfacción a los usuarios externos en una escala a nivel nacional, la cual dejó como resultado una satisfacción Global de un 87%. No obstante, en dicho informe no se detallan dimensiones relevantes como lo es la capacidad de

respuesta del establecimiento, así como también los aspectos tangibles, dimensiones que de manera frecuente muestran un inferior nivel de satisfacción para los usuarios de los servicios sanitarios.

El Hospital Básico de la ciudad de Daule, es un establecimiento de salud Público perteneciente al segundo nivel de Atención; Ofrece atención Ambulatoria, Hospitalización, Consulta externa, emergencia y cirugía en procedimientos de mediana complejidad. Ha estado al servicio de la comunidad Dauleña desde la década de los 80. Sin embargo, es muy frecuente escuchar a pacientes y familiares referirse a dicho hospital con cierta inconformidad por los servicios y atenciones recibidas en aquel establecimiento. La insatisfacción que manifiestan comprende desde el ámbito estructural y disponibilidad de recursos, hasta la forma en que fueron tratados por los profesionales. Expresan que en comparación a atenciones que han recibido en otros hospitales públicos, la recibida en este hospital deja mucho que desear.

En contraste a esto, en la Ciudad de Duran, se encuentra ubicado del Hospital Básico de Duran, un establecimiento de salud correspondiente al segundo nivel de Atención de la Red del IESS. Ofrece una cartera de servicios propia de un Hospital Básico que comprende: Emergencia, Hospitalización, Cirugías de baja y media complejidad, Sala de Parto y consulta externa en la especialidad de Ginecología y Pediatría. Los usuarios de dicho establecimiento expresan sentir cierto grado de insatisfacción en relación con el servicio que reciben, pues alegan que, si realizan un aporte monetario a través de la afiliación al Seguro Social, lo mínimo que esperan es recibir una atención completa.

Por ello, para el desarrollo de la investigación se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas en el año 2023?

En ese sentido se considera importante realizar investigaciones relacionadas con satisfacción del cliente, en este caso los pacientes, ante un determinado servicio recibido, pues tiene una relevancia significativa para los procesos de mejor continua en las organizaciones, debido a que esta se emplea como una herramienta para evaluar la calidad con la que se brinda dicho servicio. Y en el sistema sanitario no es de otra manera, la satisfacción del paciente ante la

atención sanitaria es un medidor de la calidad en los diferentes establecimientos de salud. Esta acción contribuye significativamente dentro de los esfuerzos y acciones que de manera continua se realizan para el fortalecimiento de las políticas de calidad en las distintas casas asistenciales.

Es así como, considerando lo representativo que resulta para los establecimientos de salud tener conocimiento sobre la satisfacción percibida por los usuarios/pacientes en correspondencia con el servicio que recibieron, se consideró propicio realizar el presente trabajo de investigación con el que se buscó evaluar el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas. Esta información se podrá emplear por las instituciones para implementar mejoras en los servicios que ofertan.

El presente trabajo de investigación, como aporte social, benefició de manera directa a los pacientes y familiares que hagan uso de los servicios hospitalarios de las instituciones estudiadas, pues los resultados de esta investigación se podrían emplear como precursores de cambio y adaptaciones de estrategias que logren mejorar la calidad con la que se ofrece la atención sanitaria a los usuarios.

En relación con los aspectos teóricos, esta investigación se sustenta en el Modelo SERVQUAL elaborado por los expertos en marketing Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988. El cual es un instrumento que se emplea para poder medir, a través de la estadística, la calidad de un determinado producto o servicio ofertado, empleando la evaluación o medición de cinco aspectos o dimensiones como lo son: confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad y los elementos tangibles. De esta manera se utilizó para conocer cuál es el nivel de satisfacción del usuario/paciente en cada una de estas dimensiones.

Con respecto a los aspectos metodológicos, se justifica el tipo de investigación básica puesto que el presente trabajo recopila datos e información relevante para conocer el nivel de satisfacción de la muestra; El enfoque cuantitativo nos permitió realizar una medición estadística de dichos datos. Se emplea el diseño no experimental, descriptivo y comparativo, esto debido a que se evalúa la satisfacción de los dos establecimientos sin manipular el nivel de satisfacción resultante.

Para lo cual se planteó el siguiente objetivo general: Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas 2023 y los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión confiabilidad en los usuarios de ambos hospitales; Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los usuarios de ambos hospitales; Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los usuarios de ambos hospitales; Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en los usuarios de ambos hospitales; Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios de ambos hospitales. Finalmente, como último objetivo específico se planteó Realizar una propuesta para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital de Daule y Durán.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales de investigación tenemos un Artículo realizado en México, por Vázquez et. Al., (2018) con el objetivo determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. La metodología de esta investigación es de un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de tipo transversal. Para lo cual se empleó una muestra de 395 pacientes que acudieron a una unidad de Medicina Familiar, en los que se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario SERVPERF. Se concluye que, aunque la satisfacción resultante de manera general sea mayor al 60%, se deben implementar medidas que permitan potenciar la calidad que se ofrece a los pacientes durante la atención por parte del equipo médico.

En Perú, un Artículo realizado por Febres & Mercado (2020), que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios que acudían a recibir atención al Hospital Daniel Alcides Carrión, específicamente al servicio de consulta externa. Este trabajo investigativo cuenta con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal. Se empleó una muestra de 292 usuarios atendidos en el servicio de consulta externa. El estudio concluye destacando la importancia de realizar un plan de acción para mejorar la calidad del servicio que se oferta a los usuarios.

Así también, una Tesis de Maestría realizada por Calderón (2018) en la ciudad de Tacna-Perú, se planteó por objetivo encontrar la relación existente de la satisfacción del usuario y calidad del servicio del Lb. Clínico del Hospital la Solidaridad. Con respecto al diseño metodológico; es cuantitativo, con alcance correlacional, que pose diseño de tipo no experimental. Para lo cual se trabajó con una muestra de 227 pacientes que acudieron al servicio de Lb. Clínico, a los cuales se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. El estudio concluye determinando que el nivel de satisfacción se relaciona directamente con la calidad del servicio.

De la misma manera en la Ciudad de Lima, Perú, se realizó un Artículo denominado Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte cuyos

autores fueron Piedra & Lipa (2019) que plantearon como objetivo determinar la relación que se presenta entre la calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos por la especialidad de Medicina Interna en el servicio de Emergencia. Emplea una Metodología descriptiva, observacional, prospectivo, transversal y correlacional. Se utilizó como muestra 120 usuarios quienes contestaron el cuestionario Servqual. Se concluye con la existencia significativa de una relación entre la satisfacción experimentada por el usuario y la calidad comprendida en las cinco dimensiones.

Por otro lado, en Colombia un Artículo de Revisión realizado por Arteta & Palacios (2018), tuvo por objetivo identificar las dimensiones significativas para medir la satisfacción del paciente en centros de urgencia, empleó como metodología una Revisión Sistemática, para lo cual se emplearon 5 bases de datos; Jstor, SciELO Public Health, Science Direct, Pro-quest y Redalyc. Se concluye que la satisfacción del usuario está comprendida por múltiples factores a los que se denomina dimensiones, las mismas que deben caracterizarse por una calidad alta para satisfacer al paciente.

En contexto nacional, en Milagro-Ecuador, un Artículo realizado por (Fariño et. Al, 2018) tuvo como propósito determinar la existencia de relación presente entre el servicio que ofertan lo establecimientos de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes en la APS. Se basa en una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva, siendo los usuarios de las Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud de Milagro, Ecuador, la unidad de estudio y la fuente de donde se extrajo la cantidad estimada de datos, una muestra de 384 usuarios obtenida mediante la fórmula para poblaciones infinitas. En conclusión, a nivel primario existe dimensiones que representan aceptable satisfacción por parte de los usuarios y otras que generan insatisfacción y molestias en los pacientes.

Así también, en los Autores Guadalupe et. Al., (2018) formularon un con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. En relación con la metodología este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Se empleó una muestra de 383 usuarios. Se concluye que la

percepción de la calidad de la atención es aceptable, puesto que de manera general la Satisfacción de los usuarios es media.

Por otro lado, en Guayaquil-Ecuador, una Tesis de Maestría realizada por Yugcha (2018) con el objetivo determinar el tipo de relación que se podía presentar entre la calidad con la que se ofrecen los servicios de salud y la satisfacción del paciente. Este fue un estudio con una metodología cuantitativa, descriptiva y haciendo uso del diseño no experimental. Se empleó como muestra 366 pacientes que acudieron al servicio de consulta externa durante los meses de febrero, marzo y abril del 2018. El estudio concluye con que los usuarios se encuentran muy insatisfechos con las dimensiones de 'tiempo de espera' y 'personal de sanitario'.

De la misma manera en Guayaquil, una Tesis realizada por el maestrante Navarrete (2018) con el objetivo Analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptivo con corte transversal. Como muestra se emplearon 120 pacientes que reciben Hemodiálisis en el establecimiento, a los que se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. El estudio concluye con que las 5 dimensiones de la calidad del servicio tienen una influencia directa y significativa sobre la satisfacción del servicio.

De la misma manera en la ciudad de Babahoyo, una Tesis de Maestría realizada por Salcedo (2020) se planteó como propósito determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos. Esta fue una investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño de tipo descriptivo correlacional. Como muestra se utilizó toda la población de las mamás de pacientes neonatos en el servicio de UCIN, un total de 97 usuarias a las que se les aplicó un cuestionario con escala de Likert. El estudio concluye expresando que es evidente la relación que se presenta entre la calidad del servicio que oferta la institución y la satisfacción de las madres de los neonatos.

La calidad, que, según Bustamante et al (2020) se trata de un término relativo a los beneficios esperados y percibidos de consumir un bien o servicio. Por otro lado, se considera calidad a un conglomerado de características de un producto

o servicios y la medida en que estos son capaces de cumplir las expectativas del usuario y así aumentar sus niveles de satisfacción (Kjos, Hendrix & Thomason, 2022).

De acuerdo con Liang et. Al (2022) el concepto de calidad ha ido evolucionado a lo largo de los años, en tiempos actuales se enfoca en el estudio del cumplimiento de una serie de especificaciones, mediante las cuales se presentan un conjunto de características deseables por parte de una tercera persona que, en este caso, pueden es el paciente, mismo que está dispuesto a recibir el servicio mediante el sistema de salud pública o dispuesto a pagar servicios de salud privada.

Según Zambrano (2019), cuando se habla de calidad se hace referencia al cumplimiento de una serie de normas, basándose en un conocimiento epistémico sobre la realidad del área sanitaria, lo que conlleva a conocer las bases teóricas o prácticas generalmente aceptadas por la comunidad. El conocimiento en cuestión debe guardar coherencia y armonía con la realidad, las características y los hechos suscitados en un sector en específico.

La calidad representa al grado en que mejoran los servicios de salud, brindados por una institución, los cuales usualmente estarán enfocados al ser humano, la unidad familiar y la población (Almeida & Torres, 2020). Los servicios de salud toman como base el conocimiento adquirido por parte de los agentes formados en diferentes áreas clínicas. La calidad, representa la aproximación más significativa al nivel de satisfacción deseable por parte de un paciente al gestionar atención médica para atender una patología o dolencia (Quintero et al., 2021).

La calidad en este sentido se trata de la mejor adecuación de un servicio prestados y la percepción que este genera en los pacientes en relación de la satisfacción de sus requerimientos, es necesario destacar que existen factores que se traducen en una percepción de mala calidad de servicios por parte de los pacientes (Villaroel, 2020). A continuación, se enlistan los factores en cuestión:

La generación de colas para poder realizar el agendamiento de citas o inclusive adquirir medicación en el área de farmacia de la casa de salud.

Incompatibilidad de los horarios de atención con sus responsabilidades, esto hace que quienes laboran no puedan acudir a citas médicas porque no cuentan con el permiso para ausentarse momentáneamente del puesto de trabajo.

Ubicación geográfica excesivamente distante del centro de salud con respecto a su domicilio, este es un factor que afecta mayormente a pacientes que provienen de zonas rurales, donde la cobertura y el acceso a servicios sanitarios se ve limitado.

La limitada disponibilidad de medicamentos, que es un problema que actualmente aqueja a la mayoría de las instituciones de salud en el Ecuador.

Servicios de salud, poco adecuados a la realidad, cultura o condición social de los pacientes.

Es indispensable considerar que, la calidad de la atención de salud, es posible analizarla desde dos enfoques, el primero de estos se ejecuta sobre la calidad del servicio, en términos de cumplir con objetivos, metas y estrategias de la institución, para lo cual, se recurre a medios legales y legítimos, lo cual conlleva a que los servicios sanitarios se encasillen dentro de un correcto estado de salud (Zambrano, 2019).

Para el segundo enfoque, el paciente asume un rol protagónico, pues se trata de la percepción del servicio de salud, lo que implica que es necesario medir el nivel satisfacción de los pacientes, mismo que servirá como determinante de la calidad de la atención de salud, mismo que guarda una relación directa con la misión y visión de los profesionales, además de ser subjetiva para los pacientes, que actúan como los beneficiarios del derecho a la salud (Real y Vergara, 2021).

El término satisfacción hace alusión a la percepción íntima que experimenta un usuario o en este caso el paciente, sobre el servicio recibido, el cual puede o no superar sus expectativas, lo que conlleva a que la satisfacción se genere del juicio de las características de un bien o servicios (Ng & Luk, 2019); lo que da como resultado la percepción de saciedad, creando en el paciente una sensación de bienestar, por lo placentero que podría tornarse la prestación del servicio de salud (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2020).

Visto desde una perspectiva subjetiva, la calidad, no es otra cosa que la sensación de agrado, por la atención a las expectativas del paciente, a partir de esto es posible determinar componentes significativos en la percepción sobre los servicios de salud, entre los cuales están el servicio deseado, mediante el cual, es posible la determinación de las expectativas y el servicio adecuado, que consiste en la pertinencia del servicio en un contexto en específico (Batbaatar et. Al, 2017). Los componentes antes mencionados, permiten a los pacientes, establecer cuál es el servicio que estarían dispuestos a recibir en caso de tener una apreciación positiva.

La satisfacción se concibe como un valioso componente de la calidad de los servicios de salud, esto debido a que tanto el enfoque como la importancia que se le da a su evaluación, permitió tener mayor conciencia sobre lo relevante que es la percepción de los pacientes, convirtiéndolos en protagonistas en la atención de salud (Karaca & Durna, 2019). A lo largo de los años se han identificado aspectos que generan satisfacción en los pacientes, los cuales son la apariencia de los profesionales que interactúan de manera directa con ellos, la tecnología que emplean para realizar diagnósticos, la instalaciones, por otro lado, están los factores que repercuten en la insatisfacción, como por ejemplo largos tiempos de espera para tomar contacto con un profesional, la poca claridad de la información que reciben los familiares y el irrespeto a la intimidad de los pacientes (Shrivastava et. Al, 2023).

Desde la perspectiva de los pacientes, la calidad en la atención de salud considera aspectos tales como las percepciones y las expectativas, donde estos actores valoran aspectos tales como el estado de las instalaciones de las instituciones de salud, la asepsia de los instrumentos y equipos, la confianza en la preparación y habilidades de los agentes de la salud, así como también el trato que estos les proporcionan. En este caso se toman en consideración la brecha existente entre la percepción de los pacientes sobre los servicios recibidos y las expectativas que estos tenían al solicitar información al respecto, lo que repercute en el nivel de satisfacción (Carias et al., 2022).

De acuerdo con Chamba et al., 2022), por un lado, entre los elementos para asegurar un cuidado efectivo, se destacan la formación profesional, seguida de

la adecuada proporción enfermera-paciente y el conocimiento especializado. Por otro, entre los factores que afectan la calidad del cuidado se incluyen la insatisfacción debido a retrasos en la atención, la falta de comunicación clara con los pacientes, y la ausencia de instrucciones detalladas para los acompañantes sobre el tratamiento y cuidados después del alta hospitalaria

La importancia de realizar un análisis a las percepciones y expectativas sobre la calidad en salud, es que permite realizar una evaluación a las estrategias de intervención mediante las cuales se pretende dar abordaje a la realidad de la sociedad inherente en el ámbito sanitario, a partir del diagnóstico de la forma y calidad con que se ejecutan las actividades en el área clínica, posibles problemáticas, soluciones y generación de conocimientos relevantes y sustentados en la experiencia clínica (Boada, Barbosa, & Cobo, 2019).

La evaluación de la satisfacción de los pacientes sobre la atención que recibieron en determinada casa de salud es igual de importante que las competencias técnicas de los profesionales que conforman la terna médica. Para los usuarios la calidad, está en dependencia de múltiples factores, no obstante, que tiene mayor relevancia es la interacción con los especialistas, luego están los tiempos de espera, el nivel de accesibilidad a la atención médica, el trato humanizado, la privacidad del paciente y los resultados obtenidos con los tratamientos prescritos (Lazzaro & Pujol, 2022).

Según Carrillo, et al (2019) cuando las casas de salud y sus profesionales, ponen a los pacientes por encima de todo, como el centro de la atención, los servicios de salud no solo dan cobertura a los estándares de calidad preestablecidos, sino que también dan atención a las necesidades, en cuanto a sus diferentes dimensiones, las cuales reflejan entre otras cosas los valores institucionales, entre los cuales se incluyen el respeto, la equidad, el acceso a información, etc. (Carrillo, Guzmán, Magaña, & Ramos, 2019)

Debido a la importancia que ha tomado la satisfacción de los pacientes en la mediación de la calidad de los servicios de salud, se han desarrollado diferentes instrumentos de medición, los cuales parten del modelo universal SERVQUAL, el cual permite conocer de manera objetivo, calidad de la atención de salud, en función al nivel de satisfacción de los pacientes (Bhattacharya et. Al, 2023). Los

resultados de la medición servirán para mejorar la capacidad de respuestas de los centros médicos ante la demanda (Febres & Mercado, 2020).

De acuerdo con Mehrotra & Bhartiya (2020) el modelo SERVQUAL permite la consolidación de 5 factores, lo cuales son evaluados mediante 22 ítems, mediante los cuales se da forma y contenido a un instrumento de medición de la calidad de la salud. Este instrumento permite realizar una descripción sobre los atributos que podrán ser objeto de medición en la realidad, lo cual, supone en una mayor eficacia en la mejora del sistema de salud.

El modelo en cuestión permite realizar un contraste entre las expectativas antes de recibir el servicio y las percepciones después de recibirlo, esto indiferentemente de que este se haya recibido a nivel hospitalario o mediante la Centros de Atención Primaria (APS). Con base en lo antes señalado, tener conciencia sobre la conducta de la serie de factores que tienen influencia en la calidad de los servicios sanitarios coadyuva en el mejoramiento de la gestión de los prestadores adscritos al sistema de salud pública. En este contexto, la normativa ISO 9001:2015 se enfoca en los elementos y factores esenciales que cualquier instalación debe incorporar para establecer un sistema robusto y confiable, este sistema permite administrar y realzar la calidad del servicio ofrecido (Salas, 2021).

Por otro lado, los usuarios se desempeñan como perceptores con alto nivel de eficacia, ya que por un lado, colaboran con el análisis de la calidad con la que se brinda una atención integral en los establecimientos sanitarios, mientras que por otro lado, se consigue una validación de constructo, en función a análisis bibliométricos, como ejemplo de esto se tiene Latinoamérica, donde los estudios realizados permiten aplicar una evaluación a las dimensiones del modelo SERVQUAL, mientras que por otro lado, en la APS el modelo en cuestión, sirvió para corroborar su eficacia (Bustamante, Lapo, & Tello, 2022).

Como se mencionó anteriormente, el modelo SERVQUAL en el área de la salud sirve como instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios de salud en los recintos hospitalarios, su función es prácticamente realizar una discriminación entre la satisfacción del paciente desde una perspectiva global y

el establecimiento de mejoras para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) (Numpaque, Buitrago, & Pardo, 2019).

El Instrumento en cuestión, realiza una evaluación a los objetivos preestablecidos sobre los atributos tangibles de los servicios de salud que perciben los pacientes y aspectos subjetivos durante el proceso de atención (Shermin & Rahaman, 2021). Existen diversos procesos de empleo del modelo SERVQUAL, en servicios hospitalarios, uno de los países donde se ha aplicado mayormente es España, encontrándose aplicaciones exitosas en diferentes áreas y adicionalmente para los cuidados ofrecidos por los profesionales de enfermería. Implementar completamente el modelo SERVQUAL conlleva múltiples beneficios, especialmente al comprender y aplicar eficazmente tres elementos esenciales: satisfacción del usuario, percepción y calidad del servicio (Araujo & López, 2022).

A continuación, se presentan las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

Confiabilidad, en términos específicos consiste en el grado en que la institución de salud prestadora de servicio cumple lo prometido al paciente, demostrando sinceridad en el deseo de ayudar a solucionar sus problemas.

Seguridad, engloba aspectos que tales como el trato amable y los conocimientos de los profesionales, lo que repercute en que los pacientes se sientan seguros.

Elementos tangibles, el nivel de modernidad de las instalaciones, pulcritud en los profesionales y las instalaciones.

Capacidad de respuestas, gestiones rápidas y oportuna por parte de los agentes de la salud.

Empatía, consiste en una atención personalizadas, considerando las emociones del paciente y dando atención a sus demandas de cuidados.

De acuerdo con Campoverde et al. (2020), aunque hay diversas herramientas para la evaluación de la calidad de los servicios, investigaciones anteriores indican la necesidad de validar el instrumento de medición, lo cual es crucial para confirmar si los modelos teóricos propuestos anteriormente son aplicables al contexto investigativo). La mediación de la calidad es posible mediante el análisis de las perspectivas de los usuarios, lo cual hace posible que las instituciones de

salud sean capaces de evaluar estrategias de mejora, para lo cual se toma en consideración los siguientes aspectos:

Medición de resultados: permite el mejoramiento de procesos partiendo de indicadores tales como la mortalidad, natalidad entre otros.

Mediciones de procesos: Es prácticamente verificar el acatamiento de los diversos protocolos en atención de salud específicos para cada cuadro clínico.

Medida de la satisfacción del usuario/paciente: Se establecen indicadores que permiten conocer cuan satisfechos están los pacientes con el servicio que se les fue otorgado y los resultados alcanzados.

En tiempos actuales, se pone mayor énfasis en la acreditación de instituciones de salud, sin embargo, esto no denota calidad, no obstante, si da garantías del cumplimiento de los estándares de calidad necesarios en materia de estructura, reglamento interno y metas, estrategias sobre la salud, para poder operar dentro de la calidad, un factor sobre el cual, se profundiza muy poco es la ética, esto debido a que se omite que un punto clave en la satisfacción es la relación médica – paciente (Chaparro, 2022).

En la medición de la salud existen una serie de factores que pueden repercutir en la insatisfacción de los pacientes, sin embargo, el trato inadecuado de los profesionales de salud es el más relevante, dentro de este grupo se encuentran los equipos multidisciplinarios, donde se cuenta con un especialista de cada rama y un profesional de enfermería, que sirve de nexo para las diferentes áreas (Amaro, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

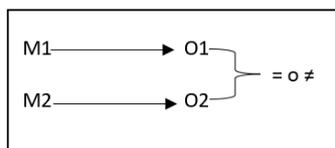
La presente investigación se desarrolló bajo la tipología de Investigación Básica, puesto que se sustenta en una problemática que previamente ha sido investigada y basada en teorías ya establecidas, con el objeto de aumentar la comprensión que se tiene sobre la realidad que se está investigando, sin realizar manipulación sobre la variable. Tal como lo plantean Leih & Teece (2016), quienes manifiesta que la Investigación de tipo básica tiene como finalidad intrínseca incrementar el conocimiento que se tiene sobre una realidad, con mayor precisión y objetividad.

3.1.2 Diseño de investigación

En relación con el enfoque del de esta investigación, este ha sido realizado a través de un enfoque cuantitativo, debido a que esta metodología nos permite la recolección de diferentes datos que pueden ser cuantificados o sometidos a una medición objetiva (Mason, 2021). Es así como se presenta como una herramienta ideal para el estudio de problemáticas y fenómenos que requieren un análisis numérico de sus características y propiedades (Padilla & Marroquín, 2021).

Con respecto al diseño de la investigación, esta es de tipo no experimental pues durante el desarrollo de los procesos investigativos no se ejerce ninguna influencia, modificación o manipulación del fenómeno o las variables que componen este estudio (Starbuck, 2023); es decir, la información recopilada se encuentra en un estado neutral, sin la realización de cambios o modificaciones del investigador.

Así también cuenta con un Diseño descriptivo comparativo, pues el comportamiento de la variable se lo estudia en dos muestras distintas (Fuentes et al., 2020).



Donde:

M1= Pacientes que reciben atención en un Hospital Básico del MSP

M2= Pacientes que reciben atención en un Hospital Básico del IESS.

O1 y O2= El nivel de satisfacción en dichas muestras.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual: el nivel de satisfacción representa el grado de desempeño sobre las expectativas que tiene un paciente tras recibir una atención sanitaria, conseguir un alto nivel de satisfacción generará una influencia final positiva en salud para los usuarios (Hernández et al., 2020).

Definición operacional: Se evaluó mediante un cuestionario de elaboración propia fundamentado en el cuestionario SERVQUAL.

Indicadores: Para la Capacidad de respuesta: Tiempo que el usuario espera para acceder a una cita, tiempo que el paciente espera para recibir la atención, tiempo de consulta suficiente, insumos adecuados y disponibilidad de medicamentos. En relación con la dimensión empatía los indicadores son: Trato adecuado, personal respetuoso, interés del personal, atención humanística e integral. Para la dimensión seguridad los indicadores son: Respeto de la privacidad, atención minuciosa por los profesionales, personal capacitado, confianza inspirada por los profesionales. Con respecto a la dimensión confiabilidad los indicadores son: Tratamiento efectivo, comunicación adecuada del profesional, diagnóstico oportuno. En los elementos tangibles los indicadores son: Estado de los consultorios e infraestructura en general, disponibilidad de equipos biomédicos y medicinas.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para efectuar la presente investigación se ha tomado como población la totalidad de usuarios que recibieron atención durante el mes de Noviembre del año 2023

en ambos establecimientos en los que se ha planteado el estudio. Resultando así que para los usuarios que recibieron atención en el Hospital Básico de Daule, la población es de 940 usuarios; Para el Hospital Básico IEES Durán, la población es de 2 100 usuarios.

Criterios de inclusión: Pacientes mayores de edad (>18 años) que se encuentran en hospitalización y en condiciones estables, usuarios que reciben atención en el área de consulta externa.

Criterios de exclusión: Pacientes que ingresan por emergencia y se encuentran en estado crítico.

3.3.2 Muestra

Para establecer el tamaño de la muestra a emplear por cada establecimiento, se utilizó la fórmula, que dio como resultado que en el caso de los usuarios que recibieron atención en el Hospital Básico de Daule, la muestra es de 272 pacientes y para el Hospital Básico IEES Durán, la muestra es de 324 pacientes.

3.3.3 Muestreo

El muestreo que se empleó es el de tipo probabilístico aleatorio simple puesto que la elección de los pacientes se realiza al azar dentro de los establecimientos, tomando en consideración los criterios de inclusión, que en este caso puntual serán aquellos usuarios que estén cursando una hospitalización, estables y en absoluto estado de conciencia y aquellos que se encuentran en la atención de consulta externa.

3.3.4 Unidad de análisis

Cada uno de los pacientes que recibieron atención médica en los establecimientos estudiados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger y recopilar la información y los datos indispensables para el desarrollo de la presente investigación, se empleó a modo técnica la aplicación de una encuesta, como instrumento de recopilación de datos se empleó el cuestionario elaborado por el autor, el mismo que se encuentra basado en el cuestionario SERVQUAL elaborado por los expertos en marketing Parasuraman,

Zeithaml y Berry en 1988. Este cuestionario consta de 22 preguntas o ítems que en su totalidad evalúan cinco dimensiones de la satisfacción de los pacientes. Las dimensiones se encuentran distribuido dentro de los ítems de la siguiente manera:

Confiabilidad: Comprendida a partir del ítem 1 al 5.

Empatía: Comprendida desde el ítem 6 al 10.

Capacidad de respuesta: Comprendida desde el ítem 11 al 14.

Seguridad: Comprendida desde el ítem 15 al 18.

Elementos tangibles: Comprendida desde el ítem 19 al 22.

Para los que se les asignó una valoración en escala de Likert del 1 al 7 que se detalla de la siguiente manera:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Levemente insatisfecho
4. Ni insatisfecho, ni satisfecho
5. Levemente satisfecho
6. Satisfecho
7. Muy satisfecho

Validez

Para realizar la validación del instrumento que para la recolección de la información que resultó indispensable en el progreso de esta investigación se utilizó el juicio de expertos que como lo indican García, Balderrama y Navarro (2017) esta es una metodología mediante la cual el instrumento es analizado por personas expertas en el campo de la aplicabilidad a través de una serie de criterios de calidad. Es así como, se contó con la colaboración de tres Maestros en Gestión y Gerencia en Salud para la validación del instrumento.

Confiabilidad:

Para determinar el grado de confiabilidad que tiene el cuestionario SERVQUAL modificado por el autor, se aplicó como herramienta el coeficiente alfa de Cronbach, por ello se requirió realizar una prueba a modo de piloto con treinta y dos pacientes en la consulta externa de uno de los establecimientos, los datos

conseguidos fueron tabulados y procesados por medio un programa estadístico que nos permitió conocer el coeficiente de confiabilidad del cuestionario, el mismo que se detalla en anexos.

3.5 Procedimientos

El instrumento de recolección de datos, en este caso el cuestionario SERVQUAL modificado, se aplicó a la muestra mediante un formulario Google de manera presencial en cada uno de los establecimientos. Para lo cual el investigador asiste a los establecimientos estudiados con un dispositivo móvil (celular) para que en los participantes puedan responder el cuestionario virtual. Las áreas en las que se aplica el cuestionario son en el servicio de hospitalización y el de consulta externa.

3.6 Métodos de análisis de datos

Es así como, para procesar los datos y la información que ha sido recolectada para la investigación se utilizó el software Microsoft Excel, que cuenta con herramientas estadísticas para el análisis de datos, que de acuerdo con el tipo de investigación se empleará una estadística simple, creando tablas y gráficos a partir de la información recopilada en la aplicación del cuestionario. Esta fase es fundamental para el procedimiento y análisis de los resultados para determinar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Para certificar que la investigación se desarrolle de manera que permita la recolección de datos requeridos para cumplir con el propósito del estudio, el proyecto primero contó con la aprobación de las instituciones hospitalarias en las cuales se va a realizar la investigación. Además, los sujetos del estudio fueron informados sobre el propósito de la investigación y su autonomía, incluido el derecho a retirarse del estudio cuando ellos lo consideren necesario, haciendo uso del consentimiento informado, el cual se refiere al derecho de los sujetos a participar libremente en investigaciones en las que se respete su principio de autonomía, privacidad y derecho a tomar sus propias decisiones.

Así también, se utilizó como principio ético la Beneficencia pues los datos proveídos por los participantes serán empleados para determinar las

conclusiones de la investigación sin manipular la información a criterio del investigador.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas 2023.

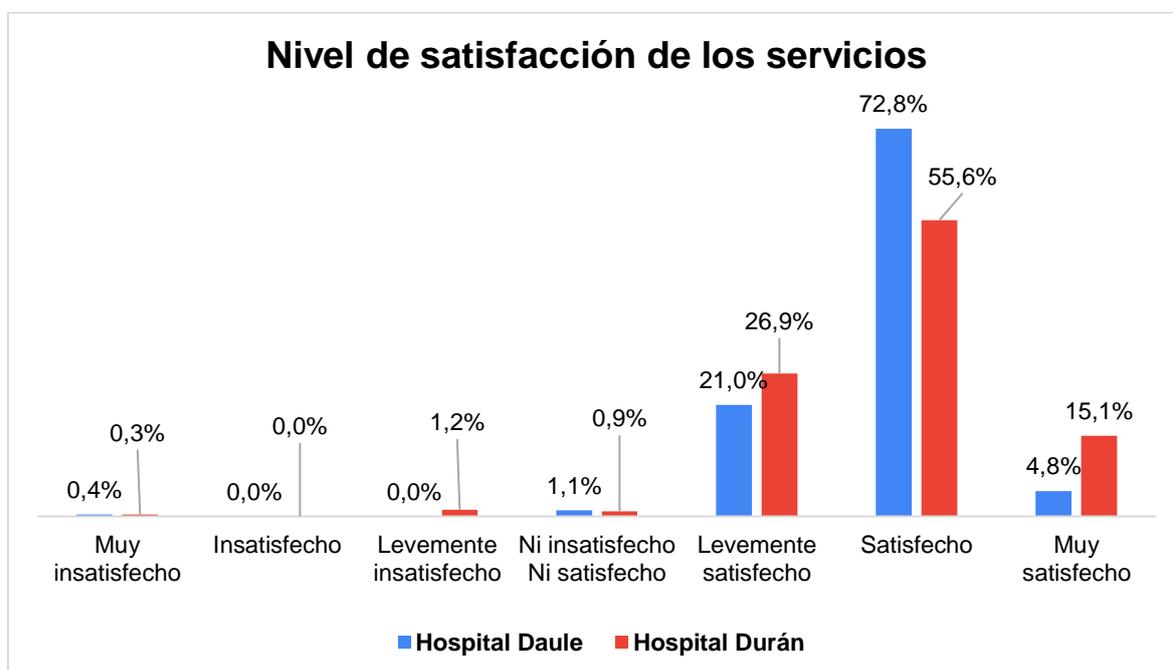
Tabla 1

Nivel de satisfacción de los servicios en el hospital Daule y Durán

Nivel de satisfacción de los servicios	Hospital Daule		Hospital Durán	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	1	0,4%	1	0,3%
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Levemente insatisfecho	0	0,0%	4	1,2%
Ni insatisfecho Ni satisfecho	3	1,1%	3	0,9%
Levemente satisfecho	57	21,0%	87	26,9%
Satisfecho	198	72,8%	180	55,6%
Muy satisfecho	13	4,8%	49	15,1%
Total	272	100,0%	324	100,0%

Figura 1

Nivel de satisfacción de los servicios en el hospital Daule y Durán



Interpretación:

Los resultados revelan que, el 72,8% de los usuarios del Hospital de Daule se encuentran satisfecho, al igual que, el 55,6% de los usuarios del Hospital de Durán. Ambos hospitales presentan una tendencia positiva, aunque, el Hospital de Daule destaca con un mayor porcentaje de satisfacción.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión confianza en los usuarios de ambos hospitales.

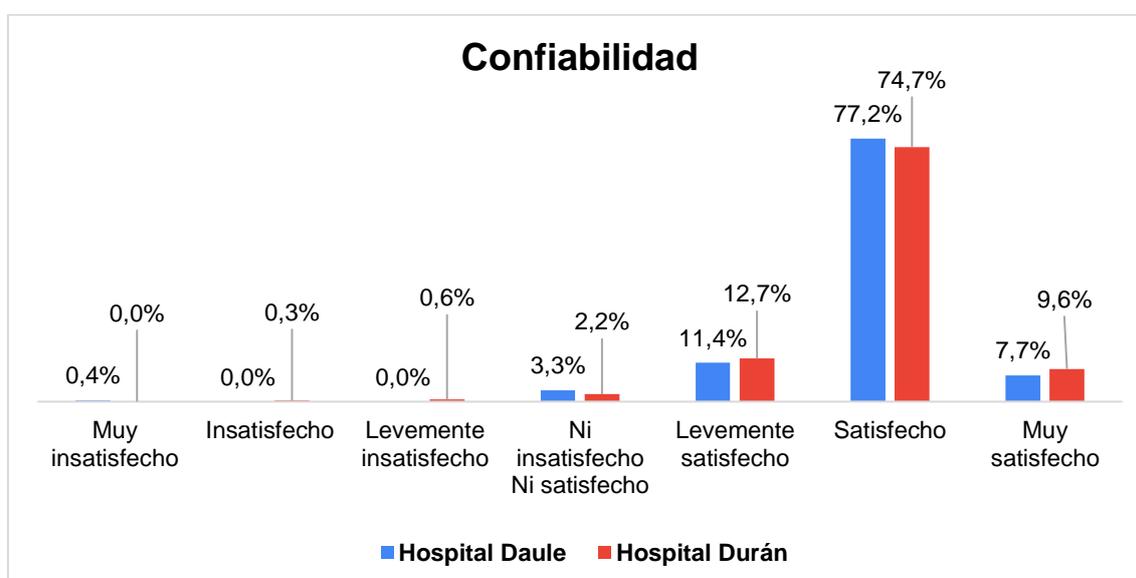
Tabla 2

Nivel de satisfacción en la dimensión confianza de ambos hospitales

CONFIABILIDAD	Hospital Daule		Hospital Durán	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	1	0,4%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	1	0,3%
Levemente insatisfecho	0	0,0%	2	0,6%
Ni insatisfecho Ni satisfecho	9	3,3%	7	2,2%
Levemente satisfecho	31	11,4%	41	12,7%
Satisfecho	210	77,2%	242	74,7%
Muy satisfecho	21	7,7%	31	9,6%
Total	272	100,0%	324	100,0%

Figura 2

Nivel de satisfacción en la dimensión confianza de ambos hospitales



Interpretación:

En el Hospital de Daule, el 77,21% de los usuarios reportan estar satisfechos, al igual que el 74,69% en el Hospital de Durán. Ambas instituciones exponen elevados índices de satisfacción en cuanto a la confiabilidad percibida en sus servicios, reflejando un compromiso efectivo con la seguridad en la atención.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios de ambos hospitales.

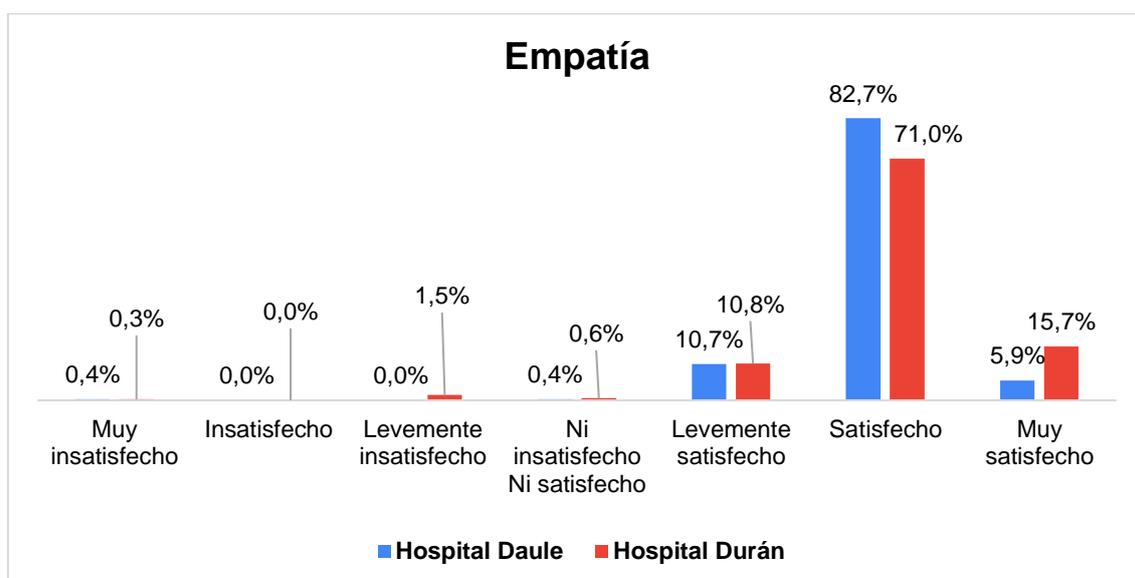
Tabla 3

Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de ambos hospitales

EMPATÍA	Hospital Daule		Hospital Durán	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	1	0,4%	1	0,3%
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Levemente insatisfecho	0	0,0%	5	1,5%
Ni insatisfecho Ni satisfecho	1	0,4%	2	0,6%
Levemente satisfecho	29	10,7%	35	10,8%
Satisfecho	225	82,7%	230	71,0%
Muy satisfecho	16	5,9%	51	15,7%
Total	272	100,0%	324	100,0%

Figura 3

Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de ambos hospitales



Interpretación:

El 82.72% de usuarios del Hospital de Daule expresaron estar satisfechos con el servicio, al igual que el 70,99% en el Hospital de Durán. Ambos hospitales evidencian un compromiso exitoso en la promoción de la empatía en sus servicios.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los usuarios de ambos hospitales.

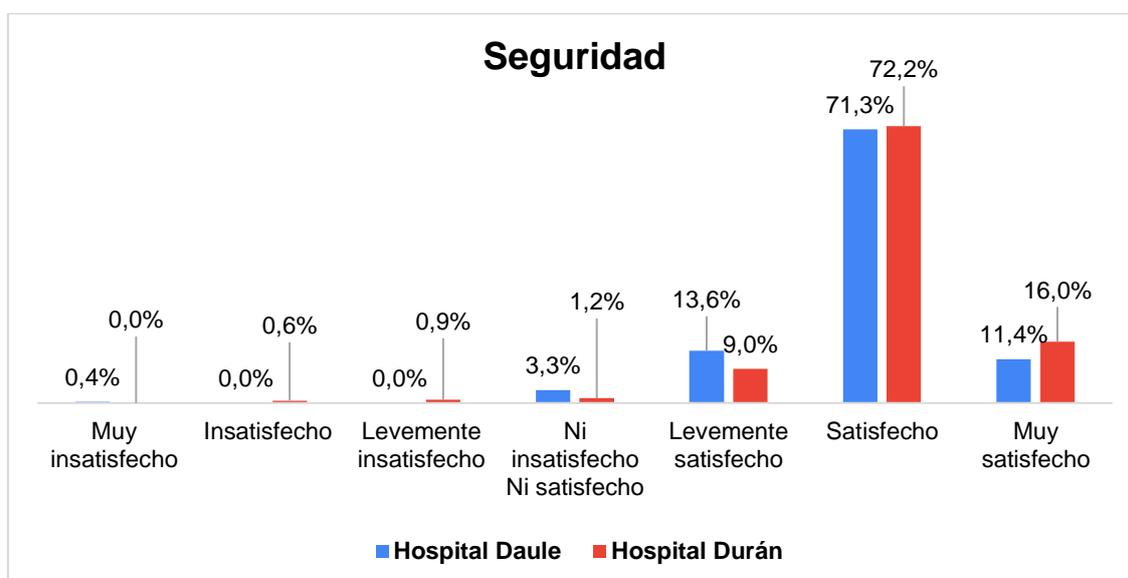
Tabla 4

Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de ambos hospitales

SEGURIDAD	Hospital Daule		Hospital Durán	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	1	0,4%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	2	0,6%
Levemente insatisfecho	0	0,0%	3	0,9%
Ni insatisfecho Ni satisfecho	9	3,3%	4	1,2%
Levemente satisfecho	37	13,6%	29	9,0%
Satisfecho	194	71,3%	234	72,2%
Muy satisfecho	31	11,4%	52	16,0%
Total	272	100,0%	324	100,0%

Figura 4

Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de ambos hospitales



Interpretación:

El 71,32% de usuarios del Hospital de Daule indicaron estar satisfechos con la dimensión de seguridad, así como el 72,22% en el Hospital de Durán. Esto deriva de la confianza que los profesionales inspiran y los conocimientos que estos demuestran sobre los procesos que se le realizan al paciente.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en los usuarios de ambos hospitales.

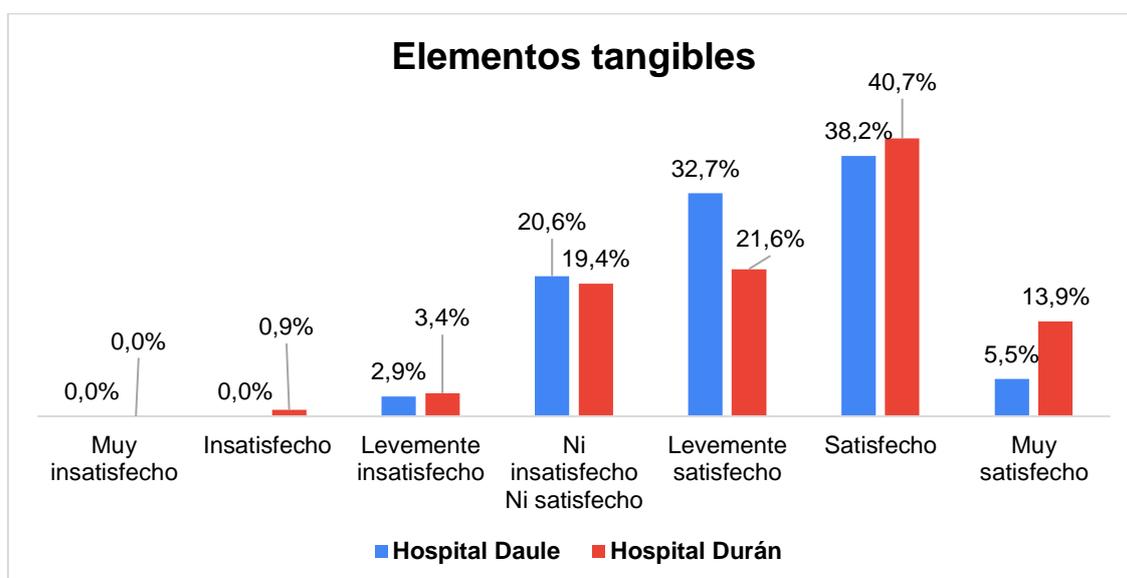
Tabla 5

Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles de ambos hospitales

ELEMENTOS TANGIBLES	Hospital Daule		Hospital Durán	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	3	0,9%
Levemente insatisfecho	8	2,9%	11	3,4%
Ni insatisfecho Ni satisfecho	56	20,6%	63	19,4%
Levemente satisfecho	89	32,7%	70	21,6%
Satisfecho	104	38,2%	132	40,7%
Muy satisfecho	15	5,5%	45	13,9%
Total	272	100,0%	324	100,0%

Figura 5

Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles de ambos hospitales



Interpretación:

En el Hospital de Daule, el 38,24% de los encuestados expresaron estar satisfechos con los elementos tangibles, al igual que, el 40,74% en el Hospital de Durán. Esto se vincula mayormente a la condición de los consultorios médicos y la limpieza de los baños.

Objetivo específico 5: Determinar el nivel de satisfacción la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios de ambos hospitales.

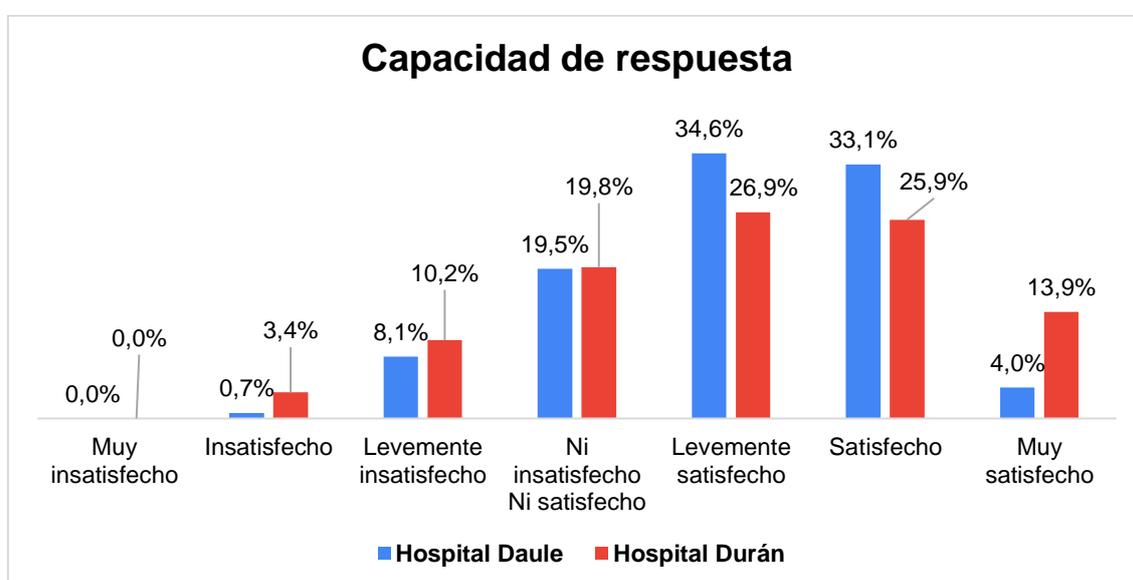
Tabla 6

Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de ambos hospitales

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Hospital Daule		Hospital Durán	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	2	0,7%	11	3,4%
Levemente insatisfecho	22	8,1%	33	10,2%
Ni insatisfecho Ni satisfecho	53	19,5%	64	19,8%
Levemente satisfecho	94	34,6%	87	26,9%
Satisfecho	90	33,1%	84	25,9%
Muy satisfecho	11	4,0%	45	13,9%
Total	272	100,0%	324	100,0%

Figura 6

Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de ambos hospitales



Interpretación:

En el Hospital de Daule, el 34,56% de usuarios se mostró levemente satisfecho con la capacidad de respuesta, al igual que, el 26,85% en el Hospital de Durán. El hecho de que las citas médicas no se agendan en fechas cercanas y el tiempo de espera son aspectos de insatisfacción para los pacientes en esta dimensión.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los hallazgos obtenidos, se destaca el primer objetivo específico que fue determinar el nivel de satisfacción en la dimensión confiabilidad en los usuarios de ambos hospitales. Los resultados demostraron que el 77,2% de los usuarios estaban satisfechos con la confianza que se proporciona en el hospital de Daule; mientras que, el 74,7% demostró estar satisfecho con esta dimensión en el hospital de Durán. En este ámbito, la orientación que entregan los profesionales sobre la atención y el despejar las dudas del usuario son los aspectos que más favorecen a una satisfacción del servicio.

En contraste, Navarrete (2018) coincide con los hallazgos del estudio actual, debido a que, en su trabajo identificó que la mayor parte de los pacientes estuvieron satisfechos con la dimensión de fiabilidad. Reconociendo que el interés del personal para resolver el problema del usuario (69%), la rapidez para conseguir lo que se requiere (67%) y la excelencia del profesional (86%) fue como lo esperaban. Por otra parte, Febres y Mercado (2020) identificaron que el 46,8% de los usuarios estaban satisfechos con la fiabilidad en el centro, destacando el respeto hacia la programación de las citas, la tenencia de la historia clínica y la disponibilidad de citas.

Dentro del contexto teórico, la confiabilidad representa el grado en que las instituciones de salud cumplen con lo que se le promete al paciente, revelando un sincero interés por ayudar a estas personas, premisa que se ha logrado en la mayoría de los usuarios analizados. Esto corrobora lo expuesto por Zambrano (2019) quien aseveró que la calidad refiere a cumplir normas que guarden coherencia con la realidad. En consecuencia, en ambos hospitales se resalta la capacidad de proporcionar el servicio de manera precisa y consistente, siendo reflejado en gran parte de usuarios satisfechos.

Conforme el segundo objetivo que fue determinar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los usuarios de ambos hospitales, se identificó que en el hospital de Daule, el 82,7% estuvo satisfecho con la empatía del personal, al igual que el 71% de los usuarios del hospital Durán. En ambas instituciones, la entrega de un trato amable y respetuoso, en conjunto con la paciencia que tienen los profesionales para explicar las dudas de los usuarios contribuyeron al

escenario de satisfacción. No obstante, existieron casos de insatisfacción relacionados con el lenguaje que emplean los profesionales para esclarecer los procedimientos y medicamentos que deben utilizar.

Estos resultados presentan una concordancia con los hallazgos de Yugcha (2018) quién observó que el 62% estaba satisfecho con el interés que el personal demostraba al paciente; no obstante, el 30,3% demostró insatisfacción por los horarios de atención. Por el contrario, Salcedo (2020) en su estudio encontró que el 65% de los usuarios calificaba la empatía como regular y solo el 24% como buena. Mientras que, Febres y Mercado (2020) hallaron que el 80,3% de los pacientes estuvieron satisfechos con esta dimensión, debido a la comprensión de la información que el personal daba acerca de la enfermedad, del tratamiento y de los procedimientos realizados.

La teoría expuesta revela que la empatía alude a una atención personalizada, contemplando las emociones de los pacientes y la demanda de los cuidados, generando una percepción de bienestar (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2020). Consecuentemente, el hecho de que la entrega de un trato amable y respetuoso, junto con la paciencia para explicar dudas, haya contribuido a la satisfacción refleja la importancia de aspectos emocionales y de comunicación en la percepción de empatía. Estos hallazgos respaldan que la conexión emocional entre profesionales de la salud y usuarios es crucial para una atención efectiva y satisfactoria.

En cuanto al tercer objetivo, que fue determinar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los usuarios de ambos hospitales, se identificó que el 71,3% de los usuarios del hospital de Daule se encontraron satisfechos con la seguridad del servicio. Un escenario que se presentó de igual forma pero en mayor proporción en el hospital de Durán, con el 72,2%. En este sentido, la confianza y los conocimientos del personal fueron los aspectos más relevantes que contribuyeron a la satisfacción de los pacientes, aunque, existieron debilidades vinculadas con el respeto a la privacidad y el tiempo para una competente valoración.

En comparación con los antecedentes, los datos obtenidos coinciden con el trabajo de Piedra y Lipa (2019) quienes reconocieron que el 62,9% de los

pacientes estaba muy satisfecho con la dimensión seguridad. De igual forma, Calderón (2018) identificó que el 82,9% de los usuarios se encontraron muy satisfechos, situación que se asemeja al trabajo de Febres y Mercado (2020) con una proporción del 86,8% de personas satisfechas. En este ámbito, los aspectos que contribuyeron a este escenario fueron la realización de exámenes físicos, un adecuado tiempo para el despeje de dudas y el respeto a la privacidad del usuario, donde este último criterio difiere de los hallazgos del estudio actual.

En el marco teórico, se reconoce que la seguridad involucra tanto los conocimientos del profesional, como la entrega de un trato amable, impulsando una sensación de agrado (Batbaatar et. Al, 2017). Este enfoque teórico coincide con los hallazgos del estudio, donde la satisfacción de los usuarios con la seguridad se vincula positivamente con la confianza y los conocimientos del personal en ambos hospitales. Estos elementos refuerzan la idea de que la seguridad no solo se trata de la competencia técnica del personal médico, sino también de la calidad de la interacción y el trato amable, lo que concuerda con la noción de generar una percepción positiva sobre el servicio recibido.

En relación con el cuarto objetivo que implicó determinar el nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en los usuarios de ambos hospitales, se reconoció que el 32,7% de los usuarios del hospital de Daule se encontraron levemente satisfechos con los elementos tangibles de la institución. Por el contrario, el 40,7% de los usuarios del hospital de Durán estuvieron satisfechos con esta dimensión. A pesar de que las fortalezas identificadas en esta categoría engloban la condición de los consultorios médicos y la limpieza de los baños, existen debilidades que aluden a la falta de medicamentos para el tratamiento y que los estudios diagnósticos no pueden realizarse en el establecimiento.

Dichos resultados concuerdan con los hallazgos de Vázquez et. Al., (2018) donde el 82% de los usuarios estuvieron satisfechos con los elementos tangibles. De igual forma, Fariño et. Al. (2018) encontraron que el 77% de los usuarios estaban satisfechos con el equipamiento de la unidad, el 73% con la infraestructura de la misma y el 66% con la limpieza. A esto se suma el trabajo de Guadalupe et. Al., (2018) quienes observaron que la institución analizada cuenta con elementos tangibles cómodos y atractivos (9,9%), las instalaciones

físicas son atractivas visualmente (48,1%). Además, tienen un equipamiento moderno (59,5%) que favorece la percepción del paciente sobre los elementos tangibles del centro. En tanto que, Arteta y Palacios (2018) expresaron que en esta dimensión no solo se destaca la limpieza de la unidad, sino también un mobiliario cómodo, en conjunto con la ventilación y temperatura.

Bajo un contraste teórico, los elementos tangibles refieren a la pulcritud del personal en conjunto con la modernidad de las instalaciones, aspectos que impulsan la satisfacción del servicio y que según Karaca y Durna (2019) representa un componente de la calidad de los servicios. En el estudio, se observó que tanto el hospital de Daule como el de Durán presentaron fortalezas; sin embargo, las debilidades relacionadas con la falta de medicamentos para el tratamiento y la incapacidad para realizar estudios diagnósticos en el establecimiento conllevan a un escenario de insatisfacción, lo que tiende a afectar negativamente la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

El quinto objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios de ambos hospitales. Los resultados demostraron que el 34,6% de los pacientes estaban levemente satisfechos con la capacidad de respuesta de la institución, al igual que el 26,9% de los usuarios del hospital de Durán. Los aspectos que contribuyeron a este escenario fueron la rapidez del proceso de admisión y la prontitud en la realización de exámenes complementarios en ambos hospitales. Si embargo, como debilidades destacan que las citas médicas no se agendan en fechas cercanas y el tiempo de espera para atender al paciente.

En contraste, se observó una diferencia de resultados con el trabajo de Salcedo (2020) quien identificó que el 63% de los usuarios calificaron la capacidad de respuesta como regular. Asimismo, Febres y Mercado (2020) reconocieron que el 55,5% estaba insatisfecho con la capacidad de respuesta del hospital, debido a que la atención, ni la ejecución de procedimientos fue rápida. Por el contrario y coincidiendo con los hallazgos del estudio actual, se destaca la investigación de Piedra y Lipa (2019) quienes distinguieron que el 43,5% estaba satisfecho

con la capacidad de respuesta. De igual forma, Calderón (2018) halló que el 50,8% de los pacientes se encontraron muy satisfechos con esta dimensión.

Teóricamente, la capacidad de respuesta alude a la gestión rápida y oportuna por parte de los profesionales sanitarios, y es un componente de la calidad que implica dar un servicio adecuado generando una percepción satisfactoria en los pacientes (Villaroel, 2020). En el estudio, se observó la capacidad de respuesta de ambos hospitales en términos de una gestión conveniente de ciertos procesos médicos, lo cual es consistente con la definición teórica. Sin embargo, las debilidades identificadas señalan áreas específicas donde la capacidad de respuesta puede no estar cumpliendo completamente con las expectativas de los usuarios, afectando negativamente la percepción de los pacientes sobre la adecuación de la respuesta proporcionada.

Como objetivo general, se contempló evaluar el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas 2023. Los resultados demostraron que el 72,8% de los pacientes estuvieron satisfechos con los servicios del hospital de Daule, al igual que el 55,6% de los usuarios del hospital de Durán. En este contexto, ambas instituciones exponen una tendencia positiva de satisfacción, aunque, el hospital de Daule destaca por tener una mayor proporción de usuarios satisfechos.

Tales hallazgos preservan una coincidencia con los resultados de Vázquez et. Al., (2018) quienes en su estudio observaron que el 65% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio en el primer nivel de atención, destacando una mayor satisfacción por el servicio recibido de enfermería con el 74%. Asimismo, en el estudio de Calderón (2018) se reconoció que el 70,5% de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido, mientras que, Piedra & Lipa (2019) afirmaron que el 38,7% de los pacientes analizados estuvieron muy satisfechos con el servicio recibido.

A nivel teórico, la calidad refiere a los beneficios que se perciben y esperan de un servicio, cumpliendo con las expectativas de los usuarios (Kjos, Hendrix & Thomason, 2022). En el contexto de la evaluación de la satisfacción de los servicios en los hospitales, la mayor proporción de usuarios satisfechos en el hospital de Daule sugiere que esta institución logra cumplir con las expectativas

de los usuarios de manera más efectiva en comparación con el hospital de Durán. La percepción de beneficios y la satisfacción de los usuarios son indicativos de la calidad de los servicios de salud proporcionados por cada unidad hospitalaria.

En este caso, la tendencia positiva de satisfacción en el hospital de Daule sugiere que este hospital, en mayor medida, está proporcionando beneficios percibidos que cumplen o incluso superan las expectativas de los usuarios, contribuyendo así a una percepción positiva de la calidad. Por otro lado, la menor proporción de usuarios satisfechos en el hospital de Durán puede indicar que la institución enfrenta desafíos en la entrega de beneficios que satisfagan las expectativas de los pacientes, afectando su percepción general de la calidad de los servicios.

Es fundamental destacar que los resultados del presente estudio derivaron de un contexto metodológico conformado por una investigación básica, cuantitativa, no experimental y descriptiva comparativa. Como fortalezas, se destaca que estos criterios permitieron la recopilación y el análisis de datos de manera estructurada, brindando una comprensión cuantitativa de las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. Como debilidades, la ausencia de un enfoque cualitativo puede limitar la capacidad del estudio para identificar matices y comprender a fondo las razones detrás de ciertos patrones de satisfacción. En futuras investigaciones, la complementación de enfoques cuantitativos y cualitativos podría enriquecer la comprensión de la satisfacción de los usuarios en entornos hospitalarios.

Por otra parte, el presente estudio en el marco científico aborda una temática crucial en el ámbito de la salud, proporcionando datos cuantitativos comparativos que pueden enriquecer la comprensión de los factores que influyen en la percepción de calidad de los servicios hospitalarios. Además, la aplicación del cuestionario SERVQUAL, fortalece la metodología y contribuye a la validez de los hallazgos. En el marco social, la investigación es relevante para la mejora continua de la atención médica y la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos pueden ofrecer información valiosa para identificar áreas de fortaleza y debilidad en la prestación de servicios, facilitando la toma de decisiones informada y la implementación de estrategias efectivas de mejora.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que los usuarios de ambos hospitales han manifestado una experiencia positiva en relación con los servicios de salud recibidos, debido a que el 72,8% de usuarios del Hospital de Daule y el 55,6% de usuarios del Hospital de Durán se encontraron satisfechos con el servicio recibido.
2. Se concluye que una mayoría significativa de los usuarios perciben que pueden confiar en la atención y los servicios médicos recibidos en estos hospitales. Esto debido a que, el 77,2% de los usuarios del Hospital de Daule y el 74,7% de usuarios del Hospital de Durán estuvieron satisfechos con la confianza que se proporciona en ambas instituciones.
3. Se concluye que la mayoría de los usuarios percibe que el personal de salud de ambas instituciones muestra un nivel satisfactorio de empatía en la atención brindada. Esto debido a que, el 82,7% de los usuarios del Hospital de Daule y el 71% de usuarios del Hospital de Durán estuvieron satisfechos con la empatía del personal.
4. Se concluye que una mayoría considerable de los usuarios percibe que se brinda un nivel satisfactorio de seguridad en la atención médica proporcionada por ambos hospitales. Esto debido a que, el 71,3% de los usuarios del Hospital de Daule y el 72,2% de usuarios del Hospital de Durán estuvieron satisfechos con la dimensión seguridad.
5. Se concluye que los usuarios del Hospital de Durán tienen una evaluación más positiva en cuanto a la calidad de los elementos físicos y materiales ofrecidos en comparación con el Hospital de Daule. Esto debido a que, el 32,7% de los usuarios del Hospital de Daule se encontraron levemente satisfechos con los elementos tangibles de la institución, mientras que, el 40,7% de los usuarios del hospital de Durán estuvieron satisfechos.

6. Se concluye que el Hospital de Daule ha logrado un nivel de satisfacción ligeramente superior en lo que respecta a la eficacia y prontitud en la atención, en comparación con el Hospital de Durán. Esto debido a que, el 34,6% de los usuarios del Hospital de Daule y el 26,9% de los usuarios del Hospital de Durán se encontraron levemente satisfechos con la capacidad de respuesta.

7. Se concluye que la propuesta para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en ambos hospitales estuvo conformada por diferentes actividades educativas y prácticas que involucraron la mejora de las habilidades de comunicación del personal de salud, la promoción de actitudes empáticas, entre otras.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los jefes o líderes de ambos hospitales implementar la propuesta diseñada en el estudio, con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios recibidos, continuando y fortaleciendo las prácticas y políticas para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria.
2. Se recomienda a jefes o líderes de ambos hospitales fomentar la transparencia y la comunicación efectiva entre el personal médico y los usuarios mediante programas de capacitación continua.
3. Se recomienda a jefes o líderes de ambos hospitales implementar programas que fomenten la conexión emocional y comprensión del personal de salud con los usuarios para mantener e incluso mejorar la percepción de la empatía.
4. Se recomienda a jefes o líderes de ambos hospitales implementar medidas adicionales, como la señalización clara de áreas privadas y la verificación proactiva con los pacientes sobre sus preferencias de privacidad.
5. Se recomienda a jefes o líderes de ambos hospitales ejecutar inversiones en la actualización de instalaciones y equipos según las necesidades y expectativas de los usuarios para mejorar la percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles.
6. Se recomienda a jefes o líderes de ambos hospitales revisar los procesos internos para optimizar la eficacia y prontitud en la atención que se otorga a los pacientes.

7. Se recomienda a jefes o líderes de ambos hospitales fomentar la participación activa del personal de salud en la implementación de la propuesta. Esto puede incluir sesiones de capacitación interactivas, donde los profesionales de la salud tengan la oportunidad de practicar y recibir retroalimentación constructiva.

BIBLIOGRAFÍAS

- Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga—Colombia. *Revista Espacios*, 41(49), 234-245. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p19>
- Amaro, M. (2019). La ética de la gestión, uno de los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud. *Revista de Información para la Dirección en Salud (INFODIR)*, XXIX(3), 1 - 10. Obtenido de <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/615/878>
- Arteta-Poveda, Luis E., & Palacio-Salgar, Katherine. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629-636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Araujo, L. A., & López, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). *Determinants of patient satisfaction: a systematic review. Perspectives in public health*, 137(2), 89-101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). *Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India*. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259-275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud, Universidad de Boyacá*, VI(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

- Bustamante, M., Lapo, M., & Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica, XXXIII(4)*, 171 - 180.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica, 31(1)*, 161-170. Consultado el 12 de Octubre de 2023. Obtenido de
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Calderón Pardo, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/2117>
- Campoverde, R., Baldeón, M., González, V. H., & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: Un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista ESPACIOS, 41(31)*, 33-42.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- Carias, J. A., Simons, P., & Naira, D. (2022). Evaluación de la calidad de la atención en los servicios ambulatorios desde la perspectiva del paciente hipertenso. *Revista Cubana de Salud Pública, 48(1)*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662022000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Carrillo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2019). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo, IX(35)*, 11-15. Obtenido de
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Chamba, M., Romero, I., Condoy, R., & Conde, A. (2022). Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 8(3)*, Article 3. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2840>

- Chaparro, D. R. (2022). Derecho sustantivo, ética y búsqueda de sentido, como herramientas de mejoramiento del sistema de salud colombiano. *Revista Justicia & Derecho*, 5(2), Article 2.
<https://revistas.uautonoma.cl/index.php/rjyd/article/view/1870/1336>
- Fariño Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 22.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, XX(3), 397 - 403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201/restricted-resource?bitstreamId=0e63117a-e562-440b-91b8-7081c0736ab5>
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura. Guadalajara, Jal.*, 9(2), 42-53.
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. & Bendezu, G. (2020). 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>

- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing open, 6(2), 535-545.* <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kjos, N., Hendrix, C. L., & Thomason, M. E. (2022). Perceived medical care quality during COVID-19 illness links socioeconomic disadvantage to vaccine hesitancy. *Preventive medicine reports, 30, 102020.* <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2022.102020>
- Lazzaro, M., & Pujol, L. (2022). Instrumentos estandarizados para medir la relación médico-paciente: Una revisión sistemática de la literatura internacional e iberoamericana. *Revista médica de Chile, 150(4), 512-531.* <https://doi.org/10.4067/S0034-98872022000400512>
- Leih, S., Teece, D.J. (2016). Basic Research. In: Augier, M., Teece, D. (eds) *The Palgrave Encyclopedia of Strategic Management. Palgrave Macmillan, London.* https://doi.org/10.1057/978-1-349-94848-2_332-1
- Liang, D., Linda, B. E., Wang, M., & Xu, Z. (2022). *Hospital health-care delivery quality evaluation in Ghana: an integrated medical triangular fuzzy MULTIMOORA approach. Information Sciences, 605, 99-118.* <https://doi.org/10.1016/j.ins.2022.05.031>
- Mason, S.A. (2021). Qualitative Versus Quantitative Approaches. In: Volkmar, F.R. (eds) *Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders. Springer, Cham.* https://doi.org/10.1007/978-3-319-91280-6_167
- Mehrotra, D., & Bhartiya, S. (2020). Results of mapping patients' expectation using SERVQUAL. *Journal of Healthcare Quality Research, 35(6), 381-390.* <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.11.008>
- Ministerio de Salud Pública (2023). *MSP mantiene altos estándares de calidad en la atención al usuario externo a escala nacional.* Portal Web. Consultado el 11 de Octubre de 2023. Obtenido de: <https://www.salud.gob.ec/msp-mantiene-altos-estandares-de-calidad-en-la-atencion-al-usuario-externo-a-escala-nacional/>
- Navarrete, N. (2018). *La satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación a la calidad de atención en una clínica privada de Guayaquil.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11963>

- Ng, J. H., & Luk, B. H. (2019). *Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. Patient education and counseling*, 102(4), 790-796.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- Numpaque, A., Buitrago, L., & Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina, LXVII(2)*, 235 - 239.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad, datos y cifras*. Portal Web OMS. Consultado el 8 de Octubre de 2023. Obtenido de:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud (2019). Portal Web OPS. *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. Consultado el 10 de Octubre de 2023. Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
- Ortiz, B., Santiago, A., Albarrán, J., Labajo, E., & Perea, B. (2018). Elaboración de un cuestionario sobre conocimientos y actitudes de la población madrileña frente al final de la vida. *Gaceta Sanitaria*, 32, 373-376.
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.09.009>
- Padilla, C. & Marroquín, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 338-340. Epub 05 de octubre de 2021.
<https://dx.doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Quintero, R., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G., Ruiz, R. L., & Silveira, S. A. G. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con

- la calidad en los servicios de salud. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*, 17(35), 1-27.
- Real, R., & Vergara, V. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 5(2), Article 2.
<https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>
- Salas, J. C. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Salcedo, C.(2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49596>
- Shermin, N., & Rahaman, S. N. (2021). Assessment of sanitation service gap in urban slums for tackling COVID-19. *Journal of Urban Management*, 10(3), 230-241. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.06.003>
- Shrivastava, R., Luxenberg, R., Sutton, E., & Emami, E. (2023). *Patients experience and satisfaction with immediate loading of implant-supported overdentures-A qualitative study*. *Journal of Dentistry*, 137, 104644.
<https://doi.org/10.1016/j.jdent.2023.104644>
- Starbuck, C. (2023). Research Design. In: *The Fundamentals of People Analytics*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2_4
- Valls, M. & Ramírez, A. (2019). Satisfacción del paciente en el Servicio Nacional de Salud español: Modelización de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 16(24), 4886. Consultado del 10 de Octubre de 2023. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph16244886>
- Vázquez-Cruz, Eduardo, Sotomayor-Tapia, Javier, González-López, Akihiki Mizuki, Montiel-Jarquín, Álvaro J., Gutiérrez-Gabriel, Itzel, Romero-Figueroa, María S., Loría-Castellanos, Jorge, & Campos-Navarroy, Luz A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257.

<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Villaroel, C. (2020). *Factores que influyen en la calidad de atención del Hospital de la Caja de Salud de Caminos, La Paz*. La Paz: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1285/1/TE-281.pdf>

Yugcha, G. (2018). *La Calidad de los Servicios y su Relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil*.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11765>

Zambrano, J. (2019). *Factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre*. Facultad de Ciencias de la Salud, departamento de Bienestar Universitario. Universidad Técnica de Babahoyo. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de

https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4620/JIMMY%20ZAMBRANO%20MAZACON%20%28TESIS%29_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo1: Tabla de operacionalización de Variables

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Satisfacción	El nivel de satisfacción representa el grado de desempeño sobre las expectativas que tiene un paciente tras recibir una atención sanitaria, lograr un alto grado de satisfacción generará un impacto final positivo en salud para los usuarios.	Se puede operar la variable a través de un cuestionario que evalúa sus cinco dimensiones: capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles	Capacidad de respuesta	-Tiempo de espera para obtener una cita -Tiempo de espera para recibir la atención -Tiempo de espera para realizarse medios diagnósticos y exámenes complementarios.	Ordinal
			Confiabilidad	-Comunicación adecuada del profesional -Facilidad de acceder a la atención -Respeto del turno asignado	
			Seguridad	-Respeto de la privacidad -Atención minuciosa por los profesionales -Confianza inspirada por los profesionales -Personal capacitado	
			Empatía	-Trato adecuado -Personal respetuoso -Interés del personal -Atención humanística e integral	
			Elementos tangibles	-Estado de los consultorios e infraestructura en general -Disponibilidad de equipos biomédicos y medicinas.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Estimado usuario:

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre el nivel de satisfacción con respecto a los servicios recibidos en el establecimiento.

A continuación, lea cada pregunta con atención y asigne una puntuación según su criterio, considerando que:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Levemente insatisfecho
4. Ni insatisfecho, ni satisfecho
5. Levemente satisfecho
6. Satisfecho
7. Muy satisfecho

Ítem	Enunciado	Escala asignada						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Los profesionales del establecimiento brindaron orientación sobre el proceso para recibir atención?							
2	¿Recibió la atención médica en el tiempo indicado?							
3	¿Se respetó el turno obtenido para la atención médica?							
4	¿Pudo acceder a la atención sin complicaciones y trabas?							
5	¿Obtuvo respuestas a todas las dudas o inquietudes que presentó?							
6	¿Recibió un trato con amabilidad y respeto por parte de los profesionales?							
7	¿Los profesionales se mostraron interesados en ayudarlo con su problema de salud?							
8	¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los procedimientos a realizar?							
9	¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los medicamentos a usar?							
10	¿Los profesionales fueron pacientes para explicarle y resolverle cada duda?							
11	¿El proceso de admisión en el establecimiento fue rápido?							
12	¿Obtuvo un agendamiento de atención médica para una fecha cercana?							
13	¿El tiempo de espera para ser atendido por el médico fue prudente?							
14	¿El tiempo de espera para realizarse los exámenes complementarios y medios diagnósticos fue corto?							
15	¿Se respetó su privacidad mientras fue atendido por los profesionales?							
16	¿Los profesionales mostraron conocimiento de los procesos que le realizaron?							
17	¿Los profesionales se tomaron el tiempo necesario para realizar una valoración completa?							
18	¿Los profesionales que lo atendieron le inspiró confianza?							
19	¿Los consultorios médicos se encuentran en buen estado?							
20	¿Los baños se encuentran limpios y conservados?							
21	¿Recibió la medicación necesaria para su tratamiento?							
22	¿Los estudios diagnósticos requeridos se pueden realizar en el establecimiento?							

Anexo 3: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV.

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos Hospitales Básicos de la Provincia del Guayas-2023.

Investigador: Fraijo Espinoza, Kevin Isaac

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos Hospitales Básicos de la Provincia del Guayas-2023”, cuyo objetivo es Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos hospitales básicos de la provincia del Guayas 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Pirua, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de los establecimientos de salud.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación se desarrolla porque existe una necesidad abordar sobre la situación actual en relación calidad de la atención en un establecimiento de salud. A su vez, se realiza para proporcionar una base sólida de conocimiento que permita diseñar estrategias efectivas. En este sentido, el aporte social permite que las demás instituciones de salud puedan conocer la realidad y pongan en práctica mejoras con relación a la calidad del servicio sanitario.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos Hospitales Básicos de la Provincia del Guayas-2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el área de hospitalización y consulta externa de los establecimientos. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónima.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va

a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

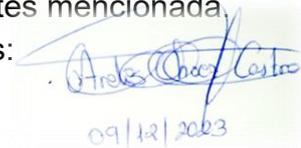
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Fraijo Espinoza, Kevin Isaac email: Kfraijo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Linares Purisaca, Geovana Elizabeth email: lpurisaca@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:



Andrés Checa Castro

Fecha y hora:

09/12/2023

Anexo 4: Matriz de Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Solorzano Maximi Gloria Mariana		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Licenciada en Enfermería Hospitalaria		
Institución donde labora:	Ministerio de Salud Pública		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario
Autor:	Kevin Isaac Fraijo Espinoza
Procedencia:	Cuestionario Servqual Modificado
Administración:	2023
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuestas
Significación:	Conformado por cinco dimensiones y 22 ítems; Confiabilidad: Comprendida a partir del ítem 1 al 5. Empatía: Comprendida desde el ítem 6 al 10. Capacidad de respuesta: Comprendida desde el ítem 11 al 14. Seguridad: Comprendida desde el ítem 15 al 18. Elementos tangibles: Comprendida desde el ítem 19 al 22.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Capacidad de respuesta Confiabilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles	El nivel de satisfacción representa el grado de desempeño sobre las expectativas que tiene un paciente tras recibir una atención sanitaria, lograr un alto grado de satisfacción generará un impacto final positivo en salud para los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Usuario elaborado por Kevin Fraijo Espinoza en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Confiabilidad

- Objetivos de la Dimensión:

En términos específicos consiste en el grado en que la institución de salud prestadora de servicio cumple lo prometido al paciente, demostrando sinceridad en el deseo de ayudar a solucionar sus problemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los profesionales del establecimiento brindaron orientación sobre el proceso para recibir atención?	1	4	4	4	
¿Recibió la atención médica en el tiempo indicado?	2	4	4	4	
¿Se respetó el turno obtenido para la atención médica?	3	4	4	4	
¿Pudo acceder a la atención sin complicaciones y trabas?	4	4	4	4	
¿Obtuvo respuestas a todas las dudas o inquietudes que presentó?	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión:

Consiste en una atención personalizadas, considerando las emociones del paciente y dando atención a sus demandas de cuidados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Recibió un trato con amabilidad y respeto por parte de los profesionales?	6	4	4	4	
¿Los profesionales se mostraron interesados en ayudarlo con su problema de salud?	7	4	4	4	
¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los procedimientos a realizar?	8	4	4	4	
¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los medicamentos a usar?	9	4	4	4	



¿Los profesionales fueron pacientes para explicarle y resolverle cada duda?	10	4	4	4	
---	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión:

Determinar las gestiones rápidas y oportuna por parte de los agentes de la salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El proceso de admisión en el establecimiento fue rápido?	11	4	4	4	
¿Obtuvo un agendamiento de atención médica para una fecha cercana?	12	4	4	4	
¿El tiempo de espera para ser atendido por el médico fue prudente?	13	4	4	4	
¿El tiempo de espera para realizarse los exámenes complementarios y medios diagnósticos fue corto?	14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión:

Engloba aspectos que tales como el trato amable y los conocimientos de los profesionales, lo que repercute en que los pacientes se sientan seguros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se respetó su privacidad mientras fue atendido por los profesionales?	15	4	4	4	
¿Los profesionales mostraron conocimiento de los procesos que le realizaron?	16	4	4	4	
¿Los profesionales se tomaron el tiempo necesario para realizar una valoración completa?	17	4	4	4	
¿Los profesionales que lo atendieron le inspiró confianza?	18	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión:

El nivel de modernidad de las instalaciones, pulcritud en los profesionales y las instalaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los consultorios médicos se encuentran en buen estado?	19	4	4	4	

¿Los baños se encuentran limpios y conservados?	20	4	4	4	
¿Recibió la medicación necesaria para su tratamiento?	21	4	4	4	
¿Los estudios diagnósticos requeridos se pueden realizar en el establecimiento?	22	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**GLORIA MARIANA
SOLORZANO
MAXIMI**

Firma del evaluador

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción del Usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Castro Alvarado Karem Estefanie	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Médico General	
Institución donde labora:	Ministerio de Salud Pública	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario
Autor:	Kevin Isaac Fraijo Espinoza
Procedencia:	Cuestionario Servqual Modificado
Administración:	2023
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuestas
Significación:	Conformado por cinco dimensiones y 22 ítems; Confiabilidad: Comprendida a partir del ítem 1 al 5. Empatía: Comprendida desde el ítem 6 al 10. Capacidad de respuesta: Comprendida desde el ítem 11 al 14. Seguridad: Comprendida desde el ítem 15 al 18. Elementos tangibles: Comprendida desde el ítem 19 al 22.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Capacidad de respuesta Confiabilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles	El nivel de satisfacción representa el grado de desempeño sobre las expectativas que tiene un paciente tras recibir una atención sanitaria, lograr un alto grado de satisfacción generará un impacto final positivo en salud para los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Usuario elaborado por Kevin Fraijo Espinoza en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Confiabilidad

- Objetivos de la Dimensión:

En términos específicos consiste en el grado en que la institución de salud prestadora de servicio cumple lo prometido al paciente, demostrando sinceridad en el deseo de ayudar a solucionar sus problemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los profesionales del establecimiento brindaron orientación sobre el proceso para recibir atención?	1	4	4	4	
¿Recibió la atención médica en el tiempo indicado?	2	4	4	4	
¿Se respetó el turno obtenido para la atención médica?	3	4	4	4	
¿Pudo acceder a la atención sin complicaciones y trabas?	4	4	4	4	
¿Obtuvo respuestas a todas las dudas o inquietudes que presentó?	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión:

Consiste en una atención personalizadas, considerando las emociones del paciente y dando atención a sus demandas de cuidados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Recibió un trato con amabilidad y respeto por parte de los profesionales?	6	4	4	4	
¿Los profesionales se mostraron interesados en ayudarlo con su problema de salud?	7	4	4	4	
¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los procedimientos a realizar?	8	4	4	4	
¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los medicamentos a usar?	9	4	4	4	



¿Los profesionales fueron pacientes para explicarle y resolverle cada duda?	10	4	4	4	
---	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión:

Determinar las gestiones rápidas y oportuna por parte de los agentes de la salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El proceso de admisión en el establecimiento fue rápido?	11	4	4	4	
¿Obtuvo un agendamiento de atención médica para una fecha cercana?	12	4	4	4	
¿El tiempo de espera para ser atendido por el médico fue prudente?	13	4	4	4	
¿El tiempo de espera para realizarse los exámenes complementarios y medios diagnósticos fue corto?	14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión:

Engloba aspectos que tales como el trato amable y los conocimientos de los profesionales, lo que repercute en que los pacientes se sientan seguros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se respetó su privacidad mientras fue atendido por los profesionales?	15	4	4	4	
¿Los profesionales mostraron conocimiento de los procesos que le realizaron?	16	4	4	4	
¿Los profesionales se tomaron el tiempo necesario para realizar una valoración completa?	17	4	4	4	
¿Los profesionales que lo atendieron le inspiró confianza?	18	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión:

El nivel de modernidad de las instalaciones, pulcritud en los profesionales y las instalaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los consultorios médicos se encuentran en buen estado?	19	4	4	4	

¿Los baños se encuentran limpios y conservados?	20	4	4	4	
¿Recibió la medicación necesaria para su tratamiento?	21	4	4	4	
¿Los estudios diagnósticos requeridos se pueden realizar en el establecimiento?	22	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**KAREM STEFANIE
CASTRO ALVARADO**

Firma del evaluador

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Capacidad de respuesta Confiabilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles	El nivel de satisfacción representa el grado de desempeño sobre las expectativas que tiene un paciente tras recibir una atención sanitaria, lograr un alto grado de satisfacción generará un impacto final positivo en salud para los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Usuario elaborado por Kevin Fraijo Espinoza en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Confiabilidad

- Objetivos de la Dimensión:

En términos específicos consiste en el grado en que la institución de salud prestadora de servicio cumple lo prometido al paciente, demostrando sinceridad en el deseo de ayudar a solucionar sus problemas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los profesionales del establecimiento brindaron orientación sobre el proceso para recibir atención?	1	4	4	4	
¿Recibió la atención médica en el tiempo indicado?	2	4	4	4	
¿Se respetó el turno obtenido para la atención médica?	3	4	4	4	
¿Pudo acceder a la atención sin complicaciones y trabas?	4	4	4	4	
¿Obtuvo respuestas a todas las dudas o inquietudes que presentó?	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión:

Consiste en una atención personalizadas, considerando las emociones del paciente y dando atención a sus demandas de cuidados.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Recibió un trato con amabilidad y respeto por parte de los profesionales?	6	4	4	4	
¿Los profesionales se mostraron interesados en ayudarle con su problema de salud?	7	4	4	4	
¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los procedimientos a realizar?	8	4	4	4	
¿Los profesionales usaron un lenguaje comprensible para explicarle los medicamentos a usar?	9	4	4	4	



¿Los profesionales fueron pacientes para explicarle y resolverle cada duda?	10	4	4	4	
---	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión:

Determinar las gestiones rápidas y oportuna por parte de los agentes de la salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El proceso de admisión en el establecimiento fue rápido?	11	4	4	4	
¿Obtuvo un agendamiento de atención médica para una fecha cercana?	12	4	4	4	
¿El tiempo de espera para ser atendido por el médico fue prudente?	13	4	4	4	
¿El tiempo de espera para realizarse los exámenes complementarios y medios diagnósticos fue corto?	14	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión:

Engloba aspectos que tales como el trato amable y los conocimientos de los profesionales, lo que repercute en que los pacientes se sientan seguros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se respetó su privacidad mientras fue atendido por los profesionales?	15	4	4	4	
¿Los profesionales mostraron conocimiento de los procesos que le realizaron?	16	4	4	4	
¿Los profesionales se tomaron el tiempo necesario para realizar una valoración completa?	17	4	4	4	
¿Los profesionales que lo atendieron le inspiró confianza?	18	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión:

El nivel de modernidad de las instalaciones, pulcritud en los profesionales y las instalaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los consultorios médicos se encuentran en buen estado?	19	4	4	4	

¿Los baños se encuentran limpios y conservados?	20	4	4	4	
¿Recibió la medicación necesaria para su tratamiento?	21	4	4	4	
¿Los estudios diagnósticos requeridos se pueden realizar en el establecimiento?	22	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:

**LUIS FIDEL
BANOS POLO**

Firma del evaluador

Anexo 5: Resultado de Similitud del programa Turnitin



Parte 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación
TURNITIN DE INFORME FINAL - Parte 1	1 ene 2024 - 21:47	6 ene 2024 - 23:59	3 ene 2024 - 23:59

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación
Ver Recibo Digital	ARCHIVO TURNITIN- TESIS FINAL	2266160831	2/01/2024 09:17	18%	--/100 E

Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

N: Población 1 (940); 2 (2100)

e: Margen de error 5% (0.05)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

z: Nivel de confianza 95% (1.96)

$$n1 = \frac{(940) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(939) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n2 = \frac{(2100) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(2099) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n1 = \frac{(940) (3,8416) (0.25)}{(2,348) + 0,9604}$$

$$n2 = \frac{(940) (3,8416) (0.25)}{(5,2475) + 0,9604}$$

$$n1 = \frac{(902,78)}{3,31} = 272$$

$$n2 = \frac{(2016,84)}{6,2079} = 324$$

n1= 272 total

n2= 324 total

Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Número de elementos	Alfa de Cronbach	Valoración
Cuestionario SERVQUAL modificado	22 ítems	0.74	Aceptable

Anexo 8: Carta de autorización de la Institución

“Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Piura, 23 octubre de 2023

CRISTHIAN BRIONES CHAGUAY

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BÁSICO DE DAULE

ASUNTO : Solicitud de autorización para realizar la investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 23 DE OCTUBRE DE 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

- 1) **Apellidos y nombres de estudiante:** Fraijo Espinoza Kevin Isaac
- 2) **Programa de estudios** : Maestría
- 3) **Mención** : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) **Ciclo de estudios** : III
- 5) **Título de la investigación** : “Nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos Hospitales Básicos de la Provincia del Guayas-2023”.
- 6) **Asesor** : Dra. Geovana Elizabeth Linares Purisaca.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.



Dr. EdwinMartínGarcía Ramírez
Jefe Unidad de PosgradoPiura

Piura, 23 octubre de 2023

MARCO ANTONIO LOOR BOADA

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BÁSICO IESS DURÁN

ASUNTO : Solicitud de autorización para realizar la investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 23 DE OCTUBRE DE 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

- 1) **Apellidos y nombres de estudiante:** Fraijo Espinoza Kevin Isaac
- 2) **Programa de estudios** : Maestría
- 3) **Mención** : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) **Ciclo de estudios** : III
- 5) **Título de la investigación** : “Nivel de satisfacción de los servicios en los usuarios de dos Hospitales Básicos de la Provincia del Guayas-2023”
- 6) **Asesor** : Dra. Geovana Elizabeth Linares Purisaca.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Edwin Martín García Ramírez".

Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado - Piura

Anexo 9: PROPUESTA PROGRAMA INTEGRAL DE MEJORA CONTINUA PARA ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL DE DAULE Y DURÁN.

Fundamentación

El desarrollo de la presente propuesta nace de las debilidades identificadas en cada dimensión del modelo Servqual aplicado a un conjunto de usuarios que asisten al Hospital de Daule y Durán en busca de atención médica. A pesar de que a nivel general, la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio médico, es fundamental, reconocer que existen casos de personas que exponen aspectos de insatisfacción. Dentro de los cuales, se destaca la ausencia de orientación de los profesionales del hospital en el proceso de atención, el tiempo de espera, el lenguaje que emplean los profesionales para explicar los procedimientos o medicamentos, el respetar la privacidad y el turno respectivo de atención, entre otros.

En función de lo establecido, resulta fundamental establecer acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en ambos hospitales. Cabe resaltar que, la mejora continua en la satisfacción de usuario o paciente no solo tiene un impacto directo en la calidad de la atención médica, sino que también repercute en la reputación, eficiencia operativa y sostenibilidad de las instituciones. En síntesis, es esencial para proporcionar un entorno de atención médica óptimo y centrado en el paciente.

Objetivo general

Diseñar un programa integral de mejora continua para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital de Daule y Durán.

Objetivos específicos

- Determinar actividades educativas y prácticas para minimizar los casos de insatisfacción de los usuarios.
- Identificar los recursos necesarios para ejecutar el programa integral de mejora continua.
- Validar la propuesta mediante el juicio de expertos.

Alcance de la propuesta

La propuesta involucra la participación de los profesionales de salud de ambas instituciones, quienes a través de las mejoras diseñadas podrán beneficiar a los usuarios de dos instituciones hospitalarias, 272 personas del Hospital de Daule y 324 del Hospital de Durán. Cabe mencionar que, los usuarios serán los principales beneficiados, dado que se contemplan acciones críticas para mermar los aspectos que generan insatisfacción en la atención médica. De igual forma, al plantear acciones que se centran en la satisfacción del usuario, se crea un ciclo positivo que beneficia tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud, mejorando la calidad general de la atención médica y el entorno de trabajo.

Presupuesto de la propuesta

Actividades	Costo
Sesión de capacitación 1	\$ 100.00
Sesión de capacitación 2	\$ 100.00
Sesión de capacitación 3	\$ 100.00
Sesión de capacitación 4	\$ 100.00
Sesión de capacitación 5	\$ 100.00
Actividades prácticas	Autogestión
Total	\$ 500.00

Cronograma

En el siguiente cronograma, se encuentran las actividades educativas y prácticas que conforman el programa integral de mejora continua para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital de Daule y Durán.

Actividad	Nombre de la actividad	Objetivo	Recursos	Tiempo	Tipo de formación
Educativa	Orientación del proceso de atención	Mejorar la capacidad del personal de salud para proporcionar orientación clara sobre el proceso de atención a los usuarios	Material de capacitación	1 hora	Presencial
Educativa	La comunicación efectiva	Mejorar la habilidad de los profesionales para comunicar los procedimientos y el uso de los medicamentos de manera comprensible hacia los usuarios.	Guías de comunicación y videos demostrativos.	1 hora	Presencial
Educativa	Desarrollo de la empatía	Promover una actitud empática por parte de los profesionales hacia los problemas de salud de los usuarios/pacientes	Casos de estudio/informes y material didáctico	1 hora	Presencial
Educativa	Respeto a la privacidad del paciente	Reforzar la importancia del respeto a la privacidad del paciente en los profesionales de salud.	Material didáctico.	1 hora	Presencial
Educativa	La importancia de la valoración integral del paciente	Mejorar la calidad de las valoraciones realizadas por los	Material didáctico sobre valoración clínica.	1 hora	Presencial

		profesionales al garantizar que se tomen el tiempo necesario.			
Práctica	Optimización del proceso de acceso a la atención	Reducir las complicaciones y trabas en el acceso a la atención médica	Líderes de las actividades y encuestas	4 semanas	Presencial
Práctica	Diseño de un programa de acompañamiento	Establecer un programa de acompañamiento para mostrar un interés continuo en la salud y el bienestar de los pacientes	Personal dedicado al acompañamiento, protocolos de seguimiento y registros.	Implementación continua	Presencial
Práctica	Optimización del suministro de medicación	Garantizar la disponibilidad y suministro oportuno de la medicación necesaria para el tratamiento de los pacientes	Personal de gestión de inventarios, sistema de gestión de inventarios, herramientas de monitoreo y análisis de inventario	Implementación continua	Presencial
Práctica	Optimización del Agendamiento de Citas Médicas	Mejorar la eficiencia y accesibilidad del agendamiento de citas médicas para garantizar una atención oportuna	Sistema de gestión de citas médicas, personal de atención al paciente.	Implementación continua	Presencial

Desarrollo de la propuesta

I. Actividades educativas

Sesión N°. 1

"Orientación del proceso de atención"

Objetivo: Mejorar la capacidad del personal de salud para proporcionar orientación clara sobre el proceso de atención a los usuarios.

Recursos/Materiales: Profesionales de la salud con habilidades de comunicación efectiva. Material de capacitación, como presentaciones o material impreso.

Tiempo: 1 hora

Desarrollo

Se realizará una capacitación intensiva orientada a los profesionales de salud y personal administrativo que atiende a los usuarios/pacientes, sobre la importancia de brindar una orientación clara y comprensible acerca del proceso de atención. En este ámbito, se abordarán técnicas efectivas de comunicación y empatía para asegurar que los pacientes comprendan completamente el proceso que están siguiendo.

Para esto, luego de la bienvenida que se ofrecerá a los participantes y la explicación del objetivo de la sesión, se iniciará abordando la importancia de la orientación y comunicación efectiva en el contexto de la satisfacción del paciente, empleando prestaciones en Power Point y folletos instructivos. Durante esta sesión, se dispondrá un tiempo de interacción donde el personal pueda compartir sus experiencias y desafíos relacionados con la orientación al paciente. Además, de realizar simulaciones prácticas donde el personal aplique lo aprendido sobre las habilidades de comunicación y lo utilice en situaciones reales que enfrenta a diario.

Elementos educativos:

- Habilidades comunicativas- 5 aspectos para mejorar las habilidades comunicativas: <https://www.youtube.com/watch?v=xK0P6CGWV58>

Sesión N°. 2

“La comunicación efectiva”

Objetivo: Mejorar la habilidad de los profesionales para comunicar los procedimientos y el uso de los medicamentos de manera comprensible hacia los usuarios.

Recursos/Materiales: Material de capacitación, como guías de comunicación y videos demostrativos.

Tiempo: 1 hora

Desarrollo

Luego de la bienvenida que se ofrecerá a los participantes y la explicación del objetivo de la sesión, se iniciará presentando la importancia de la comunicación efectiva en la atención al paciente, destacando la relación entre la claridad en la comunicación y la satisfacción del usuario. En esta sesión se explorarán técnicas para simplificar la información médica y utilizar un lenguaje que sea fácilmente comprensible para los pacientes, destacando el uso de analogías, evitación de tecnicismos, y el uso de un lenguaje simple y directo.

En esta sesión, se organizarán dinámicas de role-playing donde los profesionales asumirán el rol de médicos y pacientes, permitiendo practicar la comunicación sobre los procedimientos y medicamentos en situaciones simuladas, y otorgando comentarios específicos sobre la claridad del lenguaje, la empatía y la efectividad de la comunicación. Se proporcionará a los profesionales material de referencia, para reforzar los conceptos aprendidos.

Elementos educativos:

- Comunicación efectiva en salud:

<https://www.youtube.com/watch?v=H8bhYoHIGTQ>

Sesión N°. 3

“Desarrollo de la empatía”

Objetivo: Promover una actitud empática por parte de los profesionales hacia los problemas de salud de los usuarios/pacientes.

Recursos/Materiales: Casos de estudio/informes y material didáctico.

Tiempo: 1 hora.

Desarrollo

Luego de la bienvenida que se ofrecerá a los participantes y la explicación del objetivo de la sesión, se iniciará presentando la definición clara de empatía y su papel crucial en la atención médica, destacando cómo la empatía contribuye a una experiencia de paciente más positiva. Se facilitarán discusiones en grupo para que los profesionales compartan experiencias personales que hayan tenido un impacto positivo o negativo en su percepción de la empatía, y se desarrollarán escenarios simulados que reflejen situaciones de atención médica donde la empatía es fundamental.

También se seleccionarán casos de estudio que representen una variedad de situaciones médicas, desde enfermedades crónicas hasta emergencias médicas, guiando a los profesionales a través del análisis de casos y destacando momentos clave para demostrar empatía. Además, de discutir cómo diferentes enfoques podrían afectar la experiencia del paciente. El facilitador de la sesión proporcionará comentarios específicos sobre las habilidades de empatía de cada profesional, concluyendo la sesión.

Elementos educativos:

- La empatía y su contribución para mejorar la experiencia del paciente: <https://www.youtube.com/watch?v=R9odctuwxc4>
- Casos de estudio/informes: <https://impulso06.com/la-empatia-como-elemento-clave-en-la-atencion-a-pacientes-con-dolor/>
- La empatía en el ámbito sanitario: <https://n9.cl/x45ec3>

Sesión N°. 4

“Respeto a la privacidad del paciente”

Objetivo: Reforzar la importancia del respeto a la privacidad del paciente en los profesionales de salud.

Recursos/Materiales: Material didáctico.

Tiempo: 1 hora

Desarrollo

Luego de la bienvenida que se ofrecerá a los participantes y la explicación del objetivo de la sesión, se iniciará con una introducción que destaque la relevancia y la sensibilidad del tema de la privacidad en el entorno médico. Se explorarán los principios éticos fundamentales relacionados con la privacidad del paciente y su relación con la calidad de la atención médica. Se facilitarán discusiones grupales para que los participantes compartan sus experiencias y perspectivas sobre situaciones relacionadas con la privacidad. Se implementarán dinámicas de role-playing para simular situaciones específicas donde se deba salvaguardar la privacidad del paciente, proporcionando roles específicos a los participantes para que practiquen la toma de decisiones éticas.

También, se proporcionarán pautas claras y prácticas sobre cómo mantener la privacidad del paciente en diferentes contextos clínicos, considerando la Ilustración con ejemplos prácticos que sean relevantes para la rutina diaria del personal médico. Adicional, se proporcionará material impreso/digital que contenga las pautas y ejemplos prácticos para que los profesionales lo consulten según sea necesario.

Elementos educativos:

- Derechos de los Pacientes: Privacidad y Confidencialidad: <https://n9.cl/zldcr>
- Privacidad: Médico/paciente: <https://n9.cl/ilvmf>

Sesión N°. 5

“La importancia de la valoración integral del paciente”

Objetivo: Mejorar la calidad de las valoraciones realizadas por los profesionales al garantizar que se tomen el tiempo necesario.

Recursos/Materiales: Especialistas médicos en las áreas relevantes. Material didáctico sobre valoración clínica.

Tiempo: 1 hora

Desarrollo

Luego de la bienvenida que se ofrecerá a los participantes y la explicación del objetivo de la sesión, se iniciará con una introducción que resalte la relevancia de una valoración completa en la atención médica y su impacto en los resultados del paciente. Se explorarán las implicaciones clínicas y la relación entre una valoración integral y la calidad de la atención y se proporcionarán directrices claras sobre los componentes esenciales de una valoración completa, incluyendo historial médico, exploración física y evaluación de síntomas.

Además, se implementarán evaluaciones al final de la sesión para medir la comprensión y retención de los participantes, y para evaluar sus prácticas. Se permitirá la participación activa de los profesionales para discutir enfoques y soluciones y se fomentarán discusiones interactivas para explorar cómo aplicar los principios de una valoración completa en casos del mundo real.

Elementos educativos:

- ANAMNESIS | Qué es, datos que se recolectan e importancia en la valoración clínica: <https://www.youtube.com/watch?v=UUb1qJSP5iU>
- La valoración del paciente: <https://n9.cl/klfpy>

II. Actividades prácticas

Acción estratégica N° 1

“Optimización del proceso de acceso a la atención”

Objetivo: Reducir las complicaciones y trabas en el acceso a la atención médica.

Recursos/Materiales: Líderes de las actividades y encuestas.

Tiempo: 4 semanas (definición a implementación)

Desarrollo

Para el desarrollo de esta acción estratégica, se contemplan las siguientes actividades:

- Realizar un análisis detallado del flujo de pacientes desde su llegada al hospital hasta la atención médica, para identificar puntos críticos y áreas de congestión que puedan contribuir al tiempo de espera.
- Realizar un análisis comparativo (benchmarking) con hospitales similares que hayan logrado reducir los tiempos de espera de manera efectiva.
- Identificar mejores prácticas que puedan adaptarse al contexto específico del Hospital de Daule y Durán.
- Diseñar un nuevo flujo de pacientes que sea más eficiente y reduzca los tiempos de espera sin comprometer la calidad de la atención.
- Incluir pasos claros y coordinados desde la llegada hasta la consulta médica.
- Implementar sistemas tecnológicos, como paneles de visualización en tiempo real, para agilizar el proceso de atención.
- Diseñar encuestas breves y efectivas para evaluar la satisfacción del usuario e identificar desde su perspectiva nuevas acciones para optimizar el proceso de acceso a la atención.

Resultados Esperados:

- Reducción significativa en los tiempos de espera para acceder a la atención médica.

Acción estratégica N° 2

“Diseño de un programa de acompañamiento”

Objetivo: Establecer un programa de acompañamiento para mostrar un interés continuo en la salud y el bienestar de los pacientes.

Recursos/Materiales: Personal dedicado al acompañamiento, protocolos de seguimiento y registros.

Tiempo: Implementación continua

Desarrollo

Para el desarrollo de esta acción estratégica, se contemplan las siguientes actividades:

- Elegir personal con habilidades de comunicación efectiva, empatía y capacidad para gestionar la relación con los pacientes.
- Proporcionar capacitación sobre la importancia del seguimiento proactivo y las habilidades necesarias para una comunicación efectiva con los pacientes.
- Programar seguimientos después de las consultas médicas, procedimientos u hospitalizaciones para evaluar el progreso del paciente.
- Implementar sistemas de gestión de pacientes que permitan programar recordatorios automáticos para el seguimiento y faciliten la documentación de las interacciones con los pacientes.
- Establecer colaboración entre diferentes profesionales de la salud involucrados en el cuidado del paciente para asegurar una atención integral y coordinada.

Resultados Esperados:

- Mayor satisfacción del paciente
- Optimización del cuidado coordinado
- Mayor compromiso con el paciente
- Detección temprana de problemas de salud

Acción estratégica N° 3

“Optimización del suministro de medicación”

Objetivo: Garantizar la disponibilidad y suministro oportuno de la medicación necesaria para el tratamiento de los pacientes.

Recursos/Materiales: Personal de gestión de inventarios, sistema de gestión de inventarios, herramientas de monitoreo y análisis de inventario.

Tiempo: Implementación continua

Desarrollo

Para el desarrollo de esta acción estratégica, se contemplan las siguientes actividades:

- Evaluar la situación actual del inventario de medicamentos identificando deficiencias o excesos.
- Evaluar los procedimientos actuales de adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos.
- Actualizar el inventario de medicamentos asegurando la disponibilidad de tratamientos necesarios.
- Proporcionar capacitación al personal encargado de la gestión de inventarios sobre prácticas eficientes y actualizadas.
- Implementar un sistema de monitoreo continuo para identificar y abordar rápidamente cualquier escasez de medicamentos.

Resultados Esperados:

- Mejora en la disponibilidad de medicamentos
- Eficiencia en la gestión de inventarios
- Satisfacción del usuario mejorada

Acción estratégica N° 4

“Optimización del Agendamiento de Citas Médicas”

Objetivo: Mejorar la eficiencia y accesibilidad del agendamiento de citas médicas para garantizar una atención oportuna y sin complicaciones para los usuarios de los hospitales de Daule y Durán.

Recursos/Materiales: Sistema de gestión de citas médicas, personal de atención al paciente.

Tiempo: Implementación continua

Desarrollo

Para el desarrollo de esta acción estratégica, se contemplan las siguientes actividades:

- Evaluar el proceso actual de agendamiento de citas, identificando posibles cuellos de botella y áreas de mejora.
- Analizar datos históricos de agendamiento para comprender patrones, picos de demanda y tiempos promedio de espera.
- Actualizar o implementar un sistema de gestión de citas médicas más eficiente y fácil de usar.
- Colaborar con el Ministerio de Salud para posibles ajustes en políticas de agendamiento que permitan una distribución más equitativa de citas.

Resultados Esperados:

- Reducción en los tiempos de espera para la obtención de citas
- Mayor accesibilidad a la atención médica
- Adaptación a la demanda
- Satisfacción del usuario mejorada

Rúbrica de evaluación de la propuesta a través del juicio de experto.

1. Presentación

Estimado Experto, la presente rúbrica se utiliza para evaluar una propuesta integral de mejora continua en los servicios hospitalarios de los hospitales de Daule y Durán. Su experiencia y conocimientos son fundamentales para determinar la calidad y viabilidad de la propuesta, que tiene como objetivo elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. Cada criterio se evaluará en una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 representa una calificación deficiente y 5 indica un calificación excepcional.

2. Información general del experto

Nombre:	Luis Baños Polo
Grado profesional:	Magíster
Áreas de experiencia profesional:	Médico en Funciones Hospitalarias
Institución donde labora:	Ministerio de Salud Pública

3. Criterios de Evaluación

Criterios	1	2	3	4	5
1. Claridad y Coherencia:					
La propuesta está redactada de manera clara y coherente.					X
Se sigue una estructura lógica y organizada.					X
2. Relevancia de las Acciones Propuestas					
Las acciones propuestas abordan de manera directa los problemas identificados en las dimensiones de servicio.					X
La justificación de las acciones es clara y relevante.					X
3. Viabilidad y Factibilidad					
Las acciones propuestas son factibles de implementar en el contexto de los hospitales de Daule y Durán.					X
Se consideran los recursos disponibles y los posibles obstáculos.					X

4. Enfoque Práctico y Acciones Tangibles					
Las acciones propuestas son específicas, prácticas y aplicables en el entorno hospitalario.					X
5. Impacto en la Satisfacción del Usuario					
Las acciones propuestas tendrán un impacto positivo y medible en la satisfacción del usuario.					X
Se presenta una conexión clara entre las acciones y los resultados esperados.					X
6. Innovación y Creatividad					
Se demuestra un enfoque innovador en la propuesta.					X
Se sugieren ideas creativas para abordar los desafíos identificados.					X
Observaciones:					



Firmado electrónicamente por:
LUIS FIDEL
BANOS POLO

Firma

Rúbrica de evaluación de la propuesta a través del juicio de experto.

1. Presentación

Estimado Experto, la presente rúbrica se utiliza para evaluar una propuesta integral de mejora continua en los servicios hospitalarios de los hospitales de Daule y Durán. Su experiencia y conocimientos son fundamentales para determinar la calidad y viabilidad de la propuesta, que tiene como objetivo elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. Cada criterio se evaluará en una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 representa una calificación deficiente y 5 indica un calificación excepcional.

2. Información general del experto

Nombre:	Gloria Solorzano Maximi
Grado profesional:	Magíster
Áreas de experiencia profesional:	Licenciada en Enfermería
Institución donde labora:	Ministerio de Salud Pública

3. Criterios de Evaluación

Criterios	1	2	3	4	5
1. Claridad y Coherencia:					
La propuesta está redactada de manera clara y coherente.					X
Se sigue una estructura lógica y organizada.					x
2. Relevancia de las Acciones Propuestas					
Las acciones propuestas abordan de manera directa los problemas identificados en las dimensiones de servicio.					X
La justificación de las acciones es clara y relevante.					X
3. Viabilidad y Factibilidad					
Las acciones propuestas son factibles de implementar en el contexto de los hospitales de Daule y Durán.					X
Se consideran los recursos disponibles y los posibles obstáculos.					X

4. Enfoque Práctico y Acciones Tangibles					
Las acciones propuestas son específicas, prácticas y aplicables en el entorno hospitalario.					X
5. Impacto en la Satisfacción del Usuario					
Las acciones propuestas tendrán un impacto positivo y medible en la satisfacción del usuario.					X
Se presenta una conexión clara entre las acciones y los resultados esperados.					X
6. Innovación y Creatividad					
Se demuestra un enfoque innovador en la propuesta.					X
Se sugieren ideas creativas para abordar los desafíos identificados.					X
Observaciones:					



Firmado electrónicamente por:
**GLORIA MARIANA
SOLORZANO
MAXIMI**

Firma