



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÈMICO DE MAESTRÌA EN GESTIÒN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en  
consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Karen Lissett Sisalema Rivera (ORCID: 0000-0002-4112-6836)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel. (ORCID: 0000 – 0002- 9701-2520)

LÌNEA DE INVESTIGACIÒN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PIURA - PERÙ

2019

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo, en especial a mi Madre Jenny Rivera Merejildo, quien siempre me dio su apoyo y cariño incondicional cuando lo necesite, A mi hermana: Cindy Sisalema Rivera, Jayden Alvarez, a todos los amigos, compañeros y personas que me apoyaron de una a otra manera, que fueron un apoyo fundamental en la elaboración de la presente tesis.

## AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y bondad no tienen fin me permite sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta lo pones frente mío para que mejore como ser humano y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y le agradezco a mi padre celestial y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida. Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida sino en todo momento ofreciéndome lo mejor para mi persona.

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:30PM del día 12 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.", presentada/o por el /la bachiller **SISALEMA RIVERA KAREN LISSETT**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_

APROBADO POR UNANIMIDAD

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

PIURA, 12 DE DICIEMBRE DE 2019

DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO  
PRESIDENTE

MG. GANOZA UBILLUS LUCILA MARÍA  
SECRETARIA

DRA. DIAZ ESPINOZA MARIBEL  
VOCAL



### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

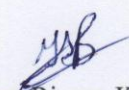
Yo, Br. Sisalema Rivera, Karen Lissett; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con DNI # 0925269870, con la tesis titulada "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019".

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio de 2019.

  
Br. Sisalema Rivera, Karen Lissett

DNI# 0925269870

## ÌNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Procedimientos	31
2.6. Método de análisis de datos	31
2.7. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	54
Anexo 1 Instrumento aplicado a los usuarios de calidad de la atención	55
Anexo 2 Ficha técnica del instrumento calidad de atención	57
Anexo 3 Análisis de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	61
Anexo 4 Evaluación por juicio de expertos	63
Anexo 5 Instrumento aplicado a los usuarios variables: satisfacción	69
Anexo 6 Ficha técnica del instrumento Satisfacción	71
Anexo 7 Análisis de confiabilidad del instrumento satisfacción	75

Anexo 8 Matriz de evaluación de experto	77
Anexo 9 Matriz de evaluación de experto	82
Anexo 10 Matriz de evaluación de experto	91
Anexo 11 Matriz de ítems de la variable calidad	100
Anexo 12 Matriz de ítems de la variable satisfacción	105
Anexo 13 Acta de aprobación institucional	108
Anexo 14 Acta de aprobación de originalidad	109
Anexo 15 Pantallazo de originalidad – Turnitin	110
Anexo 16 Autorización de publicación de tesis	111
Anexo 17 Versión Final de Trabajo de Investigación	112

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pàg	
Tabla 1	Distribución de la población	28
Tabla 2	Distribución de la población	29
Tabla 3	Porcentaje de nivel de calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	34
Tabla 4	Porcentaje de nivel de las dimensiones de calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	35
Tabla 5	Porcentaje de nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	36
Tabla 6	Porcentaje de nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	37
Tabla 7	Correlación entre las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur, Guayaquil	38
Tabla 8	Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión acto médico de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur.	39
Tabla 9	Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión organización de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur.	41
Tabla 10	Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión comodidad de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur	42
Tabla 11	Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión tiempo de espera de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur	43



## ÌNDICE DE FIGURAS

		Pàg
Figura 1	Niveles de la calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	34
Figura 2	Niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	35
Figura 3	Nivel de la satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	36
Figura 4	Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019	37

## RESUMEN

El estudio denominado: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. La investigación planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. La muestra de estudio correspondió a 200 usuarios siendo un muestreo probabilístico. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional transversal. La técnica que se desarrolló fue la técnica de la encuesta y el cuestionario, validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal con los coeficientes 0,846 para la encuesta de la variable calidad de atención y 0,803 para la encuesta de la variable satisfacción del usuario. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 23. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y los estadísticos rho y sig. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil ( $\rho=0.516^{**}$  y  $P=0.000$ ), asimismo se encontró que las dimensiones de la calidad de atención como son interacción, entorno, resultado, eficacia y equidad se relacionan de manera significativa con las dimensiones de la variable satisfacción que son acto médico, organización, comodidad y tiempo de espera.

**Palabras claves:** Calidad de atención, entorno, satisfacción, acto médico, y tiempo de espera.

## ABSTRACT

The study entitled: Quality of care and satisfaction of the users attended in the Guasmo Sur General Hospital, Guayaquil 2019, aimed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of users seen in the Guasmo Sur General Hospital, Guayaquil 2019. The research proposed the hypothesis: There is a significant relationship between quality of care and satisfaction of the users attended in the Guasmo Sur General Hospital, Guayaquil 2019. The study sample corresponded to 200 users being a probabilistic sampling. The study was quantitative, of non - experimental design, of descriptive - correlational transversal type. The technique that was developed was the survey technique and the questionnaire, validating two questionnaires with ordinal scale answers with coefficients 0.846 for the quality of care survey and 0.803 for the user satisfaction variable survey. The SPSS software version 23 was used to process the information. The results were presented through contingency tables and the rho and sig statistics. Correlational results show that there is a significant relationship between quality of care and satisfaction of users seen in the Guasmo Sur General Hospital, Guayaquil ( $\rho = .516^{**}$  and  $P = .000$ ), it was also found that the dimensions of the Quality of attention such as interaction, environment, result, efficacy and equity are significantly related to the dimensions of the variable satisfaction that are medical act, organization, comfort and waiting time.

**Keywords:** Quality of attention, environment, satisfaction, medical act, and waiting time.

## I. INTRODUCCIÓN

La Institución universal de la Sanidad, su inclinación del informe emitido en el año 2014, determina que el agrado del consumidor es primordial para el éxito del oficio que se le aporta en las instituciones de salud pública, esto implica poder brindar servicios de calidad que le aseguren a cada paciente el recibir un diagnóstico y terapias más oportunas para mantener un trabajo apropiado, manteniendo en cargo las preparaciones del usuario y de la asistencia clínica y alcanzar el insignificante exposición de resultados opuestos obteniendo suprema regocijo del usuario con el proceso<sup>1</sup>.

La estructura de Salubridad en América Latina actuales consideran que la conformidad de análisis y solución del consumidor es desafío en afrontar las exigencias de modernizar las tácticas con el propósito en mejorar las herramientas, empoderar la dirección de índole global en sus destino y conseguir su complacencia del beneficiario, esto asociado concisamente con sus expectativas del beneficiario de afuera, y la causa del equipo, a modo de elemento relevante en el logro del placer en el beneficiario<sup>2</sup>.

En México se han efectuado progresos relevantes para brindar prestaciones de categorías que reconozcan la complacencia del usuario. Así la atención en la calidad del servicio médico tiene su inicio no sólo en la molestia expresada por los favorecidos de las prestaciones de Salubridad, del mismo modo en la aspiración de reducir las diferencias en el Sistema de Salud de los distintos equipos sociales<sup>3</sup>. En esta misma línea de ideas en Madrid, se considera que uno de las principales expectativas manipuladas por el beneficiario es la concerniente con el recobro de la salud, brindándole al doctor un mayor peso determinado sobre este recobro, por lo que el trato brindado por el doctor establece un componente primordial en regocijar las esperanzas, y si los usuarios no sienten un acuerdo cordial sus expectativas de satisfacción serán menores<sup>4</sup>.

En el caso peruano, la salud se halla en un estado de emergencias, ya que existe una falta de atención por parte de la jefatura peruano por remediar las faltas que se evidencias en todos los establecimientos de salud en general, los usuarios tienen que

hacer a diaria extensa filas para conseguir una señalización del galeno en los distintos servicios, sentimiento de lo difícil que es conseguir, pero en el momento que existe la posibilidad de conseguir una cita es después de mucho tiempo, a veces varios periodos y lo deficiente es que cuando usuarios asisten a esta cita reciben solo la mitad de las medicinas que no cubre con el tratamiento de los usuarios, además una de las faltas que sobresale mucho más son las fallas en la instalaciones, los materiales antiguos, trato incorrecto de ciertos doctores, que en ciertos momentos faltan el respeto a los beneficiarios, los usuarios planificados muchas veces tienen que esperar más de la fecha planificada, por pocas camas en la hospitalización, sala de operaciones y falta de profesionales. A nivel global los evaluados se muestran insatisfechos con un 71.1% frente a un 28.9% de satisfechos. La magnitud de amplitud de contestación se encuentra previamente con un 78.80% de insatisfechos, el tamaño de apariencia perceptible con un 77.24% de insatisfechos ubicándose en el posterior puesto, sucesivo al tamaño confiable y firmeza con un 69%, al final la faceta afinidad con un 84.77% de insatisfechos <sup>5</sup>.

Lo que respecta en el Ecuador, hay una discrepancia en los resultados de las investigaciones, dado que algunos de ellos señalan que la mayoría de pacientes adultos jóvenes manifiestan está complacido con la consideración que perciben (64,17%). Otra investigación que evaluó la atención de los usuarios externos, estableció que en un 45,5 % logro beneplácito de la atención deseada en el profesional de sanidad, en tanto en el nivel de oposición es de 54,50% lo que figura un elevado proporción de disgustados con respecto a la observación del beneficiario, principalmente un 86% manifiestan que el doctor no les brindó el tiempo preciso para responder a todos sus cuestionarios <sup>6,7</sup>.

A través del análisis empírica realizado en el establecimiento de salud Hospital General Guasmo Sur mediante la observación, se evidenciaron que el funcionario público desconoce normativas, reglamentos y protocolos, observando actitudes desfavorables en profesionales al momento de interactuar con el paciente, el acceso a la atención es otra dificultad agendas prolongadas, falta de insumos y medicamentos, el tiempo de espera para acceder a la consultas, el maltrato del personal que brindan estos servicios, esto influye a no brindar una acceso equitativo según la necesidad. De

permanecer estos problemas se apresura en peligro de quebrantar el derecho que tiene el paciente al recibir una atención digna, es indispensable hacer correcciones evaluando y monitoreando el desempeño de cada funcionario público, con el entorno del paciente, ejecutando procesos de promoción y educación, ejecutando estrategias de capacitación continua con el personal operativo.

Las investigaciones revisadas internacionalmente sobre las variables son las siguientes, Díaz, M<sup>8</sup>. (Perú, 2014) realiza el estudio titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca- 2014”, abarco como finalidad establecer la correlación entre ambas variantes. Se enmarco dentro del orientación proporcionar, de modelo representativo-correlacional, con un plan no empírico, transversal. Por lo tanto trabajó con un modelo de 368 beneficiarios externos que asistieron al Hospital. Al mismo tiempo se adoptó par de formularios, que miden las dos variantes. En conclusión presentan que el 68,2% beneficiarios se encuentran descontento sobre la categoría de interés brindada en la plantilla que se gestiona en la asociación. Llego a la conclusión que los beneficiarios no están seguros infeliz por los beneficios recibidos por el sector individual de sanidad. Además, el 53% de beneficiarios se sienten dichoso y corresponden a las años de 30 a 59. Finalmente se observa que perdura en los niveles de insatisfacción por parte del beneficiario.

Por su parte Ruiz, R<sup>9</sup>. (Perú, 2016) elabora el análisis llamado: Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martin, se diseñó con su propósito en evaluar la correlación existente en medio de ambas variantes. se estudio se enmarco en un sentido cuantitativo, de diseño no empírico, y de representativo-correlacional, la muestra se construyó con 377 beneficiarios, por lo tanto se desarrolló dos encuestas que miden ambas variantes. Se obtuvo como resultado que la cualidad de asistencia se encuentra en una escala regular conforme el 67%, seguido de un 33% que se ubican en un nivel bueno, en tanto en la variable satisfacción del beneficiario se ubican en un nivel bajo según el 76%, seguido de un 24% que se ubica en un nivel regular. Llego a la conclusión que la nobleza de aplicación se correlaciona de modo directo con el gozo del cliente externo, teniendo una reciprocidad de 0.255, y una significancia de 0.000, determinando un vínculo positivo por ello se llega a aprobar la figuración de indagación.

Por su parte Redhead, R <sup>10</sup>. (Perú, 2013) elabora la investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Se trazó el propósito de conocer su correlación de ambas variables. El estudio se mantuvo en un sentido numeral, de muestra representativo-correlacional, con un boceto no empírico. Se trabajó con una evidencia de 317 individuos externos; a quienes se les aplico dos cuestionarios, uno denominado cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el otro denominado cuestionario de satisfacción del cliente externo. Su principal resultado que se demostró con esta tesis que la importancia de la misión se correlación de manera recta y significativa con la aceptación del personal, además las cualidades de ocupación y la satisfacción del usuario externo que ubican en un nivel regular.

Aragón, A. <sup>11</sup>. (Perú, 2015), presentó la investigación: Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca. El estudio se presentó con el propósito de conocer la correlación entre ambas variantes, y se enmarco en el enfoque cuantitativos, de prototipo representativo-correlaciona, de proyecto no experimental; se trabajó con un muestreo de 187 beneficiarios del servicio de medicina; a quienes se les aplico dos cuestionarios que midieron las variantes antes mencionadas y se obtuvo como conclusiones que la satisfacción Está significativamente conectado en las clases de vigilancia. La categoría del cuidado de las sanitarias en la dimensión técnica y científica es de nivel medio, por lo que se deduce ante la percepción de los usuarios que opinan de esa manera y que son quienes reciben los servicios. Por lo tanto, cuando hay problemas , las enfermeras deben recibir capacitación continua y practicar con las instrucciones decretada del Ministerio de Salud para saludar una atención oportuno al comprador que la requiere, y sobre todo brindar confianza y atención cordial, porque es su trabajo, y tienen el deber de satisfacer las necesidades y servir de manera oportuna.

En lo que respecta Vera, M. <sup>12</sup>. (Ecuador 2018) realiza el estudio sobre: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Se elaboró con el propósito de conocer la correlación entre ambas variantes. Se enmarco en el enfoque proporcional, de tipo representativo-correlacional, se llevará a cabo sistemáticamente en 357 niños, a quienes se les aplicó un cuestionario llamado SERVQUAL, que registra 5 valores que son honorabilidad, viabilidad, capacidad de respuesta, evidencia y comprender. Los resultados: las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía están en categoría contrariado por porción del poseedor; Por otro lado, la dimensión de capacidad de respuesta se considera moderadamente satisfecha, ya que acierto las probabilidades conforme las apreciaciones obtuvieron evaluaciones bajas. Finalmente, se concluyó que el servicio no brinda al beneficiario una seguridad total y que la atención es defectuosa de acuerdo con la calidez del tratamiento.

La investigación realizada por Hermida, D. <sup>13</sup>. (Ecuador, 2014) denominada: Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. Cuenca. Tuvo la finalidad de establecer cuál es la relación entre ambas variables. Se enmarco en el enfoque cuantitativo, de prototipo narrativo-de relación, transversal, con un ejemplar no probable se trabajó con 287 beneficiarios. A quienes se les tomo el cuestionario validado SERVQHOS, y adecuado para el objetivo del estudio. Sus importantes resultados fueron: la asistencia continuamente buscada fue Medicina (55,1%). mostraron superiores cotaciones de complacencia en todas las áreas y en general (77,4%).

Zambrano, V <sup>14</sup>. (Ecuador, 2016) elaboró el estudio sobre:

Valor de cualidades en el análisis que el paciente recibe mediante fisioterapeuta del hospital Pablo Arturo Suárez en diciembre de 2016. El estudio de abordaje es proporcionar el nivel de la variante planteada. El desarrollo fue cuantitativo, de patrón grafico transversal, de boceto no experimental, Trabajamos con una poblacion de 99 beneficiarios, a quien se les facilito unos items que fue rectificado por el investigador. Sus principales resultados fueron: según el 72,25% están contentos con la dedicación que recibieron de los terapeutas físicos, los logros se fundan en los juicios primordiales del agrado que fueron claridad geográfica, propiedad del trabajo,



facilidad eventual y asequible y importancia de custodio. En conclusión: Los beneficiarios presentan categorías de complacencia superior en correlación con la ayuda que recibieron de los terapeutas físicos, y se sienten cómodos con la delicadeza que sostienen y con toda la diligencia que persigue el terapeuta para ofrecer atención médica duradera y calificada.

Respecto a las teorías revisadas de las dos variables, iniciaremos explicando cada una de ellas; Donabedian conceptualiza la calidad variable de la atención <sup>15</sup>. En su enfoque de la naturaleza de la aptitud, describe es una particularidad se diferencia al prototipo industrial es el sentido del usuario en modo regulador terminal de la perfección mediante su usuario dispone finalmente si el beneficio o ejercicio equilibrado llena las obligaciones y perspectivas.

Zeithaml, Parasuraman y Berry su concepto sobre calidad es el desacuerdo entre las apreciaciones existentes por diferentes usuarios del servicio y las expectativas que encima de ello se habrían constituido anticipadamente. Esta manera, un usuario apreciará sus funciones según la posición la condición de un trabajo en que las apreciaciones se tuvo fuesen baja o altas a sus expectativas que disfrutaba <sup>16</sup>. La calidad de la observación médica radica en "brindar la atención médica al beneficiario con la posibilidad, de acuerdo con las capacidades del médico y sus inicios justos vigente, que permitan indemnizar sus escasas de salubridad y sus expectativas" <sup>17</sup>.

Con respecto a la definición de la calidad Gilmore y Moraes <sup>18</sup>. mencionan que la calidad se fundamenta en lograr satisfacer o sobrepasar las expectativas de los beneficiarios de forma adecuada, se debe a ello, que existe siempre un esquema básico y referencial, y un rango para conocer si se logró llegar al estándar fijo. Asimismo, Gilmore describe que la calidad se trata de satisfacer o destacar las expectativas de los usuarios de forma adecuada. Es analizar un contexto real y uno referencial, cuadro o contexto, seguida de estimaciones metodológicas.

La importancia en la atención de la salud en una institución hospitalaria es una ocupación gerencial donde los equipos y estrategias de dirección se dirigen al personal, enfoque especialmente método de reflexión institucional, una ideología de

existencia colectiva o personal. La excelencia no solo está relacionada con los medios, no es solo una interrogación de sistematización, técnica, materiales, preparaciones y talentos, relacionada principalmente con la preparación de quienes proporciona el trabajo, lo que refleja que es realmente relevante para la gente. a quién permanece asignados los recursos para la entrega del beneficio <sup>19</sup>.

La diligencia es la capacidad que tiene las técnicas para laboral en forma honrada e incesante en la duración, a un establecido el rango de cargo; en una corporación de ocupación <sup>20</sup>. Así también la calidad se suscita de la percepción de tiene el beneficiario, este puede ser una percepción del material o del servicio depende de la apreciación que emita el beneficiario, mediante una percepción de la producción o del servicio, según las peculiaridades de su continuidad y de la premura de obtenerlo <sup>21</sup>.

La investigación se basa en el postulado teórico de Brady y Cronin <sup>22</sup>. los usuarios constituyen sus apreciaciones sobre la calidad de la atención basada en la valoración de la ejecución de varios grados, y a la conclusión ajusta esas valoraciones al obtener una imagen general de la clase de atención.

En cuanto a los objetivos de encargo de funciones es satisfacer al consumidor, mejorando continuamente el servicio y eficacia en la prestación del servicio <sup>23</sup>. En función a esto los usuarios mencionan los siguientes niveles de calidad <sup>24</sup>.

a. Calidad exigible: se tratan de los niveles mínimos de calidad que debe poseer todos los productos o servicios, si éstas no se perciben el usuario se sentirá insatisfecho.

b. Calidad esperada: es el prototipo de calidad que el usuario anhela internamente y la que se llama expectativas.

c. Calidad sorpresa: el usuario no lo espera, por lo que se muestra sorprendido cuando se lo brindan. Son este tipo de detalles los que le agradan al cliente.

En cuanto a los tipos de calidad de atención Molina, Quesada, Ulate señalan los siguientes <sup>25</sup>: Absolutista: Yo deseo conseguir lo más factible, en el nivel de la salud de mi beneficiario. Muchas veces esto involucra el prescribir muchos estudios, en un

primer momento se manda a realizar un estudio y al no estar conforme se manda a realizar otro. El medico desea realizar todo lo factible para su paciente, claramente es como el practicar una higiene muscular con todos los materiales factibles, con toda la tecnología útil y en el usuario que está preparado a que yo evalúen y que le realicen muchas cosas. Esto es la definición absolutista y se halla mucho más cerca a la media.

Individualista: El paciente como individuo es el que padece, al que se toma la muestra de sangre, el que cancela los estudios que se le pida, y no precisamente, va a ser similar su concepto sobre calidad a la que tiene el doctor, ya que el doctor si no está seguro que su paciente padece de cáncer, va a sugerir que se realice una biopsia, o una intervención quirúrgica, pero el usuario reflexionara si el doctor al conocer el diagnostico apropiada alargara su vida, y posiblemente la respuesta sea no.

Social: Los profesionales cuentan con recursos y bienes que poseen la sociedad para gastar en la salud de los habitantes, siendo que el medico a dar permiso de ello para un usuario significa que ya no esté disponible para otro usuario, por ello para una conceptualización social se desea alcanzar el máximo beneficio, pero implica que algunas personas no lleguen a obtener este beneficio, sabiéndose que este beneficio sea para un gran número de individuos<sup>26</sup>. La calidad de atención encierra ciertas particularidades que pueden ser captadas por el usuario o paciente y estas son: Humanizada, Oportuna, Continua y Segura.

Humanizada: Referido al aspecto humanístico de la atención, aspecto fundamental. Para muchos autores, el paciente es considerado como un todo individual, un ser bio-psico-social-espiritual, respetando su dignidad, su derecho de privacidad y participar en las decisiones de su cuidado. De este modo, la comprensión está basada para una buena atención y se sabe que para comprenderlo es necesario conocerlo como individuo, miembro de un hogar y como miembro de una sociedad, de quien no pueden ser bloqueados<sup>26</sup>.

Oportuna: Posibilidades que poseen los usuarios de recibir beneficios de los servicios que necesitan, sin que existan dificultades que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta particularidad se correlaciona con la institución de la oferta de servicios en

correlación con la demanda. Entonces, se fundamenta en brindar los cuidados de enfermería en el tiempo requerido sin retraso.

Continua: Implica que el usuario recibe las intervenciones del profesional solicitadas, a través de una secuencia lógica y racional de diligencias, que se basan en el discernimiento científico (Historia Clínica). Los servicios deben brindarse de manera continua. La persistencia de la atención es una característica muy importante en la atención de enfermería y su falta puede reducir su categoría de agrado del personal y la excelencia de la observación <sup>26</sup>.

Segura: Grupo de componentes organizados, procesos, instrumentos (Historia Clínica) y técnicas, fundadas en evidencias científicas aprobadas, que busca reducir el riesgo de sufrir un evento desfavorable en el proceso de atención médica o disminuir sus consecuencias.

Estas características de la atención de Enfermería encierran en su contexto, la satisfacción plena de las necesidades del paciente, quien a su vez manifestará una forma de percibir dicha atención, interpretándola como cierta calidad de atención y como función permanente del profesional <sup>26</sup>.

En cuanto al Patrón de índole de inclinación, el estudio de investigación se respalda al diseño de categoría de algunos aspectos de Brady y Cronin <sup>22</sup>.

Existe propuesta diferente por Brady y Cronin, quienes crearon una conformación multidimensional y jerárquica de alto orden, el cual está desarrollado en las ideas de Grönroos, Parasuraman et al. y Rust y Oliver. Aquí, los usan el servicio definen sus sensaciones de condición de análisis en apoyo a su apreciación de recuperación en varios horizontes, y se ajustan esas estimaciones para obtener la observación general de la clase de vigilancia.

Como se puede entender la calidad en una vivencia de atención que se halla está definida por tres indicadores directos: la calidad de interrelación, el contexto corporal del diseño jerárquico y la consecuencia de la composición. Comparablemente, cada indicador está compuesto por conjuntos determinados de atributos enmarcados como

subindicadores<sup>22</sup>. Los subindicadores las evalúan los individuos para formar sus apreciaciones sobre el rol de entidad en cada premisa primaria. Esta forma, si conseguimos valoraciones minuciosas por los distintos causantes de optimización del servicio, se elaboran modeladores escalafón multidimensionales que suministren una perspectiva elemental y rangos de la atención recibida. Estos modeladores mantienen un gran número de preguntas, debido a que las causas de calidad son variantes disfrazadas que se exteriorizan mediante indicadores visibles. La amplitud del instrumento mostrando el grado de incorporación del análisis: si se averigua el grado más preciso, la valoración se efectuaría desde de los subindicadores, por lo que se indaga un grado minucioso, la tasación se crearía a partir de los indicadores <sup>22</sup>.

#### Medición de la cualidad del servicio

El estudio presenta 5 dimensiones y se basa en el estudio de las apreciaciones de los beneficiarios de servicios, Brady y Cronin <sup>22</sup>. otorgan una solución tridimensional para mejorar la modelización de la calidad de servicio. Conciben que no es absolutista de otras teorías, pero es mucho más completo y precisan la calidad de los servicios por medio de las tres dimensiones.

La primera dimensión Calidad de Interacción: se fundamenta en las actitudes de los trabajadores, la conducta entre empleado y el usuario, y la formación de los profesionales que brindan el servicio. Ésta se describe a la vivencia del usuario como consecuencia de la interrelación con el componente humano de la institución, pues el valor de esta función de los trabajadores en primera instancia es bien notable en la industria de servicios. Esta dimensión de calidad se analizó a través de distintos elementos específicos, como fueron: la actitud y formación profesional, la experiencia de atención, empatía, paciencia, grado de comunicación y confianza <sup>22</sup>.

La segunda dimensión Calidad de Entorno: se centraliza en el esquema de la infraestructura, los medios ambientales, y los componentes sociales. Se describe a los componentes físicos o perceptibles de la institución y a si otros beneficiarios influyen en el avance del servicio <sup>22</sup>.

La tercera dimensión Calidad de Resultado: se extiende en las subdimensiones de tiempo de espera, componentes perceptibles y beneficio. Esta dimensión se describe a las ganancias del beneficiario o la consecuencia del servicio admitido, también es comprendido como el fruto final del servicio. Esta dimensión de calidad se calculó mediante distintas particularidades específicas, como son: el tiempo de espera, orientación recibida, el abastecimiento de los insumos y el equipamiento <sup>22</sup>.

La cuarta dimensión Eficacia: es la correlación entre los objetivos predichos y logrados en cada una de las metas por separado. Vouri, diferencia entre el impacto real o consecuencia de las metas en un sistema operacional determinado y el impacto viable o nivel de acatamiento de esas mismas metas en un contexto real y describe a la efectividad como la correlación entre ambos impactos. Esta dimensión de calidad se describió a través de distintas propiedades determinados, como son: uso de normas y del protocolo, procedimientos claros y organización <sup>27</sup>.

La quinta dimensión Igualdad: es el inicio donde establece lo que es ecuánime una división al esmero y ganancias por los individuos de un grupo. La equidad es parte de aquello que concibe que la atención sea admisible y socialmente genuina para las personas. La equidad como particularidad de la colaboración es tan significativo que se merece configurar como una base a parte de la calidad. Esta dimensión de calidad se valoró a través de diferentes atributos concisos, como son: igualdad en la consulta, equidad en la cita médica y en la distribución de los medicamentos <sup>28</sup>.

Respecto a la variable: Satisfacción del usuario

Thompson y Sunol, <sup>29</sup>, Dicen que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los oficios sino también de sus expectativas. El usuario se siente satisfecho cuando los servicios involucran o superan sus expectativas. Asimismo, Del bank y Daley (30) mencionan que el regocijo del paciente es uno de los efectos más relevantes en proporcionar prestación con la adecuada, teniendo una fuerte influencia en su comportamiento.

La satisfacción es una etapa subjetiva de lo que siente un usuario sobre un servicio recibido, las cualidades del asistir y la información apropiada que recibe cuando ayuda a la entidad a recibir el servicio de salud, es donde el beneficiario siente el nivel de satisfacción <sup>31</sup>.

El estudio se basa en la de definición de Rojas que refiere que La satisfacción del usuario es el tipo de atención que recibió en el centro de salud donde asistió para recibir tratamiento., de tal forma que cada individuo que va al establecimiento, estipulara si a la atención que le dieron fue cálida, respetuosa y afectuoso, siendo los usuarios internos que pueden detallar la atención recibida a diferencia de los usuarios externos que no pueden detallar el tipo de atención que brindan las enfermeras <sup>32</sup>.

Es el grado del estado de ánimo de un individuo que se suscita al equiparar la atención recibida con sus expectativas<sup>33</sup>. La recompensa del paciente involucra una vivencia razonable o cognitiva, que procede del balance entre las expectativas y la conducta del servicio; está sometida a muchos agentes como las expectativas, valores morales, formativos, carencias individuales y a la propia institución de salud. Estos componentes estipulan que su complacencia sea distinta para los diversos individuos y en el mismo individuo en distintas situaciones <sup>34</sup>.

La satisfacción del usuario es la apreciación que tiene el beneficiario sobre la atención recibida por centro de salud, para lograr que los usuarios se sientan satisfechos, cómodos y alegres con el servicio recibido <sup>35</sup>. En esta misma línea, la alegría es un sentido subjetivo del usuario es muy importante para la gestión, ya que accede a la evaluación de la aceptación de los servicios. <sup>36</sup>.

Sobre lo que enlaza en la complacencia del humano

Históricamente se estima posible para un individuo feliz. siga al pie de la letra las recomendaciones médicas, solicite prontamente servicio médico y estimado el mensaje del usuario a manera que elemento concluyente pueda aseverar la satisfacción. De la misma forma, apreciado que el desencanto está asociada por el valor del cuidado

médico, el tratamiento insuficiente, la información perceptible deficiente, la falta de atención profesional en la solicitud excesiva de pruebas adicionales.

La decisión del usuario por ir a una consulta hospitalaria estaría ajustada por: el deseo de sanarse que vivencia, la calidad técnico y humana que el usuario imputa al doctor, la coacción de sus familiares para que asista a la consulta médica, la apreciación de inspección que posee el usuario y que hace que analice que debe ir, el equilibrio de precios y ganancia que se le atribuye al asistir al dictamen médico y, a terminar, el grado de complacencia en el usuario ya conoce al doctor que lo va a atender <sup>27</sup>.

Las posibilidad en los beneficiarios las cuales surgen en: hospitalización, posibilidad general, científico y geográfica; exactitud en periodos de prorroga en informe y análisis de laboratorio, el periodo preciso en determinar el evaluación y explicar el diagnostico; amabilidad; resolución del riesgo, en el área de salud, mensajes y enseñanzas mediante las causas y el origen de la enfermedad, sobre la supervisión y prevención de problemas, sobre medicamentos, terapia, alimentación saludable, ejercicios y otros aspectos globales; En resumen, las comodidades tales como: iluminación óptima, ventilación, limpieza, privacidad y orden; Componentes y circunstancias indispensables del contexto que se requieren a través del desarrollo de interés internista <sup>28</sup>.

Elementos en satisfacción del usuario Kotler y Armstrong, señalan los componentes que constituyen la satisfacción del usuario, estos son <sup>33</sup>.

#### a. Rendimiento Percibido

Describe al desempeño simultáneamente al momento del traspaso del valor que el usuario cree haber conseguido al instante de obtener un servicio o bien. Dicho de otra forma, es el efecto que percibe el usuario cuando recibe el servicio o bien.

La productividad observado posee lo consecutivo continuación:

- Se establece desde la perspectiva del individuo, no desde el establecimiento.



- Se basó en los efectos que el paciente adquiere con el servicio.
- Se basa en sus apreciaciones del humano, no precisamente en la existencia.
- Sufrir el choque de las perspectivas involucradas en el participante.
- Depende del diseño de sentimientos del enfermo y sus razones.
- Debido a su complicación, la utilidad recibida puede ser definitiva después de un estudio exhaustivo que comienza y termina con el usuario.

#### b. Las novedades

Las expectativas son los sueños que el beneficiario se alcanza por lograr algo. Las expectativas de los beneficiarios se suscitan como sucesos de 4 circunstancias:

- Ofrecimientos que manifiesta la institución sobre las ayudas que ofrece el servicio.
- Vivencias de situaciones similares hechas anteriormente.
- Apreciaciones de sus amistades, amigos, familia y conocidos.
- Ofertas que prometen las competencias.

Por lo tanto, el análisis de esta cuestión es muy pertinente, porque la disminución del nivel de contentamiento de los humanos no siempre representa una devaluación de la calidad de los servicios y bienes; en varias situaciones son el producto de un aumento de las expectativas de los usuarios, circunstancias que atribuyen a los esfuerzos de marketing específicamente a las ventas individuales y la publicidad.

De igual manera es de suma relevancia controlar y supervisar constantemente las expectativas de los señores para precisar lo siguiente:

- Si se encuentran internamente en el establecimiento para brindarles.
- Si se halla a la par, por arriba o debajo de las expectativas que funda la competitividad.
- Si concuerdan con lo que el usuario medio espera, para alentarse a adquirir.

#### c. Los rangos de clasificación

Sobre los rangos de los gustos se hallan 3 y a uno de estos, vivencian los beneficiarios:

- descontento: Se percibe cuando el servicio recibido no logra cumplir con las expectativas del usuario.

- Satisfacción: Se genera al momento de recibir el servicio y esta concuerda con las expectativas del usuario.
- Complacencia: Se percibe al momento de recibir los servicios y estas sobrepasa a las expectativas del usuario.

Depende de la escala de estándar, conocer el nivel de fidelidad del establecimiento. Por ello los establecimientos ven la forma de satisfacer a sus usuarios a través de las promesas que brinda y desarrolla más de lo que se les promete.

Mediante; la calificación del beneficiario puede oprimir la fórmula: percibido - expectativas = nivel de satisfacción <sup>29</sup>.

En cuanto a la teoría de la satisfacción del usuario, el estudio se respalda en la análisis de ofimática y escalones de salud. Según Bertalanffy y Chávez <sup>30</sup> se precisado que un proceso son un grupo de componentes que se interrelacionan y que están encaminados a los objetivos comunes. El proceso puede catalogarse en abierto o cerrado. Este último, no presenta asociación con el ambiente. El primero (proceso biológico o social) intercambian información y bienes con el ambiente, lo cambian, y son reformados por él. Los componentes del proceso abierto es su interacción estable e invariable, de tal forma que “una modificación en el proceso de cualquier componente genera otra modificación en el proceso de los demás componentes. Por lo tanto, un punto importante en la interacción de los procesos coexistencia en modelos, cronogramas de teorías y nivel de estabilidad. Las principales partes efectivas por lo cual el proceso en "elementos": de componentes de acceso, partida y señalando. Los componentes de ingreso en el proceso reformados por él. Los componentes de salida son los que causan el proceso y también entender los propósitos de cómo este último funciona. El procesador es un elemento preciso para modificar los componentes de entrada que son las entradas, en otros componentes de salida que son los productos. Sus componentes incluyen una "organización de comunicación y distribución de técnicas y metodologías, particularmente usando ambos, y una infraestructura adecuada, dispositivos y otros productos" <sup>31</sup>.

En relación con los pilares analítico, Paganini menciona que su investigación es proceso requiere que no sólo se vincule sistema, sus componentes , sino también su correlación con el alcance, es decir, sus componentes del ingreso y egreso que son sus insumos y productos. Las instalaciones se pueden catalogar en procesos ejecutados. Son un grupo de componentes conectados (personal, equipamiento, análisis) que se dirigen a objetivos: optimizar la salubridad y el placer de los individuos y el grupo, así como otros esfuerzos relacionados, como la enseñanza y el estudio.

El componente más relevante de entrada y de salida del proceso sanitario son los usuarios que solicitan y reciben atención. La teoría de examinar el movimiento profesional, la institución, la estabilidad y la estancia como procedimiento para examinar la satisfacción de los usuarios, se relaciona estrechamente con la teoría de los procesos. La escena de especialidades, se determina esencialmente en resguardar el diagnostico físico y mental de los pacientes (grupo de componentes e interrelaciones) se asocia con la población y cómo funciona la organización (elemento de entrada del sistema) y genera en la población comodidad y espera que están relacionados con el sistema de atención, (asociación entre los componentes de los procesos y la población), lo cual se dirige hacia una transformación específica en el estado de salud del usuario o de la población <sup>32</sup>.

Para Donabedian <sup>34</sup>. La estructura describe las "particularidades inmutablemente congruentes de quienes prestan atención, los instrumentos bienes que poseen, y el marco estructural y ejecutivo en el que labora. Implica bienes personas y estructura y económicos necesarios para proporcionar salud cuidado; comprende el número, la distribución, las habilidades y la experiencia de los profesionales y también el grupo de establecimientos y otras infraestructuras ".

Asimismo, El autor enfatiza la profundidad de la definición de estructura cuando declara que: “la definición va más allá de los factores de fabricación, para incluir los elementos mediante los cuales la financiación y la prestación de servicios de salud se establece, formal e informalmente, la prestación de seguro médico, en la forma en que

los médicos realizan su trabajo, práctica privada o conjunta, y los elementos por los que cobran su pago”.

Para Starfield <sup>35</sup>, Los componentes de la estructura incluyen: trabajadores (número, tipo, preparación y motivación); infraestructura física (número, tipo, acreditación y normas); componentes médicos; organización (coordinación, continuidad, accesibilidad y adecuación); procesos y registro de información; financiación; gestión y administración (gobierno).

#### Sobre las calibraciones de satisfacción del usuario

Las mediciones se basan en la teoría de sistemas y procesos de atención médica, donde hay 4 dimensiones que están inmersas en la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios, estas son: Ley Médica, Organización, Confort y Espera.

La primera dimensión, Desarrollo del galeno: se determina principalmente por resguardar la salud física y mental de un beneficiario, y gestionando siempre a óptima calidad de vida viable. En ello incluye, la tipificación de medicación, certificados e análisis claramente asociados con el cuidado del usuario, la realización de cirugías médicas, la fórmula o el experimento, medicamentos o sustancia o agente predestinado a la enfermedad, prevención o tratamiento de enfermedades. La particularidad del acto médico es que debe ser hecho por un experto sanitario revisando los principios y normas de la medicación. Esta dimensión de satisfacción se evaluó mediante diferentes particularidades, que son: tratamiento, explicaciones médicas, procedimientos médicos oportunos, y si recibe una minuciosa y completa atención <sup>32</sup>. Los actos médicos se clasifican de diversas maneras que a continuación se detalla:

Acto médico eficaz: el profesional que ha logrado apoyar conseguir la recuperación de la salud del usuario. En ello incluye, cuando retira con éxito un quiste o brinda un medicamento eficaz del dilema incurable como puede ser la diabetes.

Acto médico depredador: cuando los profesionales realizan su labor sin tener en cuenta las normativas vigentes de fármaco creando deterioro en la salud corporal o cerebral del usuario. Es decir, se realiza un tratamiento inapropiado a un usuario.

Acto médico ilegal: el profesional realiza actos ilícitos penales o utilizan ello con la finalidad de quebrantar los derechos primordiales como es la autonomía, las reglas, la propiedad, etc. en el humano. En el suceso que se cloque a un individuo con un problema mental a un hospital psiquiátrico y se mantenga en el más tiempo de lo necesario, solo por cobras más dinero. Aquí también se describen, las operaciones que se realizan siendo innecesarias solo por cobrar por aquel servicio <sup>32</sup>.

La segunda dimensión, Organización: Una organización es un proceso elaborado para lograr algunos objetivos y metas. Estos procesos pueden, estar a la misma vez, establecidos por otros subsistemas asociados que desempeñan funciones determinadas. Dicho de otra manera, una organización es un equipo social constituido por individuos, actividades y administración, que interrelacionan en el marco de una estructura metódica para lograr con sus metas. Se resalta que una organización sólo puede llegar existir cuando existen individuos que se interrelacionan, conversan y están dispuestos a proceder en manera ordenada para conseguir su misión. Las organizaciones actúan bajo reglas que han sido determinadas para la consecución de las metas. Esta dimensión de satisfacción se evaluó mediante diferentes particularidades, que son: cuenta la entidad con personal suficiente y capacitado, existe una buena comunicación, hay señalización, una atención clara y un horario establecido para la atención <sup>32</sup>.

La tercera dimensión, Comodidad: Sensación grata o no grata que siente la persona que le imposibilita para concentrarse en lo que debe de realizar; El mejor sentimiento general durante el trabajo es no sentir nada, sino apatía hacia el medio ambiente: ese sentimiento serio de comodidad, para ejecutar una diligencia el individuo debe no tomar en cuenta el medio. El beneficiario que se halla en área de servicio de emergencia busca una atención amable, cómoda y confort para el recobro de su salud, pero las enfermeras por la gran demanda y múltiples labores que tienen que efectuar no brindan una atención y servicio de calidad al usuario. Cuidados brindados por las enfermeras al usuario que está siendo atendido, para que se sienta cómodo, tratándoles de brindar confort, motivación, buen trato; con la colaboración de sus familiares en todo el tiempo y en las diligencias que mejoran el estado de salud para lograr la satisfacción y apoyar al contexto que pueda influir en su bienestar. Esta

dimensión de satisfacción se evaluó mediante diferentes particularidades, que son: buen trato, confort y comodidad para una recuperación oportuna, vinculación con la familia, ubicación del centro y la aglomeración de pacientes <sup>32</sup>.

La cuarta dimensión es la Espera: El tiempo de espera se equilibra desde que el usuario llega al centro de salud privado o público, hasta que es atendido por un área de salud. No se hablara sobre el tiempo de espera para realizar alguna prueba, o intervención, aquel tiempo que se computa y es parte de la "lista de espera". Más bien es el tiempo previo al momento de la consulta , es decir es el espacio que existe y que se pasa en los puestos de la sala de espera o de otro lugar cercano, hasta que le toca su turno. Esta dimensión de satisfacción se evaluó mediante diferentes particularidades, que son: el tiempo de espera de una cita, en una consulta, tiempo de espera para recibir el medicamento, y el tiempo de espera para imágenes y en el área de laboratorio <sup>32</sup>.

La investigación ha planteado la siguiente pregunta global: Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios tratados en un hospital ambulatorio General Guasmo Sur, Guayaquil 2019? Y como preguntas específicas: ¿Qué vinculo existe entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019?, ¿Qué vinculo existe entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción con la organización en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019?, ¿Qué relación existe entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción en la comodidad de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019? y ¿Qué vinculo existe entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del tiempo de espera de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019?

El estudio se justifica dado que es de suma importancia la calidad de atención que se le brinde a los usuarios de los servicios de salud de tal manera que se logre la satisfacción de los usuarios, por lo tanto la presente investigación tiene relevancia

teórica por que pretende comprobar a través de los resultados las posturas teóricas de Brady y Cronin <sup>22</sup>. ya que nos dice que los usuarios forman sus percepciones sobre la calidad de la atención en función de sus experiencias en los trabajos de salud y esto va directamente relacionado con su satisfacción que según Bertalanffy y Chávez <sup>30</sup>. la satisfacción se interrelacionan diversos aspectos de la atención de los usuarios. En lo metodológico la investigación propone dos instrumentos que serán validados y sometidos a pruebas de fiabilidad que se aplicará a la muestra de tal manera que se garantice que los resultados estén validados , asimismo estos instrumentos pueden ser utilizados por otros investigadores previa adaptación a su realidad, en cuanto a la justificación práctica los resultados de la investigación servirán para los directivos del Hospital dado que les permitirá tener la percepción de los usuarios en tiempo real y bajo los fundamentos de la investigación científica esto les permitirá tomar las acciones que consideren pertinentes.

La investigación se ha planteado el siguiente hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Y su negación Ho: No existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en una clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Como hipótesis específicas:

Hi1: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, ambiente y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho1: No existe correlación significativa entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios tratados en la clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Hi2: Existe una correlación significativa entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción con la organización en los usuarios atendidos en la clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho2: Existe una correlación significativa entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción con la organización en los usuarios tratados en la clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho3: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con satisfacción en la comodidad de los usuarios tratados en una clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho4: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del tiempo de espera de los usuarios atendidos en la clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Al resolver a los temarios, se propone el siguiente propósito general: Decretar la relación existente entre ambas variables mencionada anteriormente en una clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Y como objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019., Disponer la relación entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción de la organización en los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019, disponer la relación entre la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción de la comodidad de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 y disponer la relación entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del tiempo de espera de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.



## II. MÉTODO

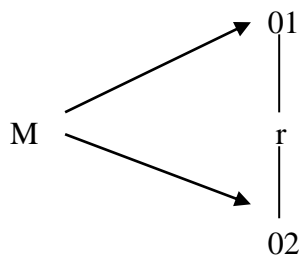
### 2.1. Modelo de investigación

En el actual análisis, se utiliza el planteamiento de proporción, porque sigue un patrón predecible y estructurado y se tiene en cuenta que las decisiones críticas como las hipótesis se toman antes de recopilar datos <sup>32</sup>. En el presente estudio, lo que se busca es exponer el resultado a través de estadísticas y verificar las hipótesis de investigación en relación con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario

En cuanto al diseño utilizado, no es experimental porque el estudio no genera ninguna situación, pero ya existen situaciones, no provocadas intencionalmente, es decir, se producen variantes individualista y no es aceptables cambiarlas, porque hay no se puede influir en ellas sobre el control directo de dichas variables, porque ya sucedieron, así como sobre sus efectos <sup>32</sup>. En el presente estudio, las variables no fueron simplemente manipuladas, como es, los fenómenos de la realidad. Luego analizarlo

En cuanto al grado de análisis, fue representado - correlacional. Ser descriptivo porque busca establecer fundamentos, propiedades y líneas de personas, gentes, regiones, formas, o cualquier otro fenómeno sujeto a revisiones; correlacional porque busca evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, medir cada una de ellas y luego cuantificar y analizar el vínculo; y transversal o transaccional porque busca identificar variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado <sup>32</sup>. Previamente se realizó la correlación entre las dos variables presentadas.

El sinopsis del análisis es:



Dónde:

M = Usuarios

O1 = Calidad de atención

O2 = Agrado del usuario

r = Relación entre las variables

## 2.1. Variables y operacionalización

### 2.2.1. Variable

V 1: Calidad de la atención

- Interacción
- Entorno
- Resultado
- Eficacia
- Equidad

V 2: satisfacción

- Acto médico
- Organización
- Comodidad y
- Espera

### 2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 01:  
Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de atención	Brady y Cronin 22. Los usuarios constituyen sus apreciaciones de la calidad de la atención basada en la estimación del desempeño en varios niveles, y al final ajustan esas tasaciones para obtener una captación general de la índole de la atención.	Es la captación del beneficiario del Hospital General del Sur de Guasmo que acude a la consulta externa. sobre la interacción con su médico, del entorno donde es atendido, con los resultados obtenidos tras recibir la atención, la eficacia con que se le atendió y si es que hubo equidad en todos el proceso que conlleva su atención; está percepción será evaluada con un cuestionario con	<b>Interacción</b> Se fundamenta en las actitudes de los trabajadores, la conducta entre empleado y el usuario, y la formación de los profesionales que brindan el servicio. Ésta se describe a la vivencia del usuario como consecuencia de la interrelación con el componente humano de la institución, pues el valor de esta función de los trabajadores en primera instancia es bien notable en la industria de servicios <sup>22</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud Profesional</li> <li>• Formación Profesional</li> <li>• Experiencia cliente</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Confianza</li> </ul>	Ordinal
			<b>Entorno</b> Se centraliza en el esquema de la infraestructura, los medios ambientales, y los componentes sociales. Se describe a los componentes físicos o perceptibles de la institución y a si otros beneficiarios influyen en el avance del servicio <sup>22</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones</li> <li>• Condiciones Ambientales</li> <li>• Limpieza</li> </ul>	
			<b>Resultado</b> Se extiende en las subdimensiones de tiempo de espera, componentes perceptibles y beneficio. Esta dimensión se describe a las ganancias del beneficiario o la consecuencia del servicio admitido, también es comprendido como el fruto final del servicio. Esta dimensión se describe a las ganancias del beneficiario o la consecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de Espera</li> <li>• Orientación Recibida</li> <li>• Abastecimiento de insumos</li> <li>• Equipamiento</li> </ul>	

		escala de Likert.	<p>del servicio admitido, también es comprendido como el fruto final del servicio. Esta dimensión de calidad se calculó mediante distintas particularidades específicas, como son: el tiempo de espera, orientación recibida, el abastecimiento de los insumos y el equipamiento<sup>22</sup>.</p>		
			<p><b>Eficacia</b>  es la correlación entre los objetivos predichos y logrados en cada una de las metas por separado. Vouri, diferencia entre el impacto real o consecuencia de las metas en un sistema operacional determinado y el impacto viable o nivel de acatamiento de esas mismas metas en un contexto real y describe a la efectividad como la correlación entre ambos impactos. Esta dimensión de calidad se describió a través de distintas propiedades determinados, como son: uso de normas y del protocolo, procedimientos claros y organización<sup>27</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de normas de protocolos</li> <li>• Procedimientos claros</li> <li>• Organización</li> </ul>	
			<p><b>Equidad</b>  La equidad es el principio donde lo que es equitativo se establece en una división de atención y sus ganancias entre los individuos de un grupo. La igualdad es parte de lo que concibe que la atención es admisible y comunitariamente genuina para las personas., en salud está referida a la percepción del usuario respecto a la igualdad en la consulta, en el turno, en la distribución de productos, etc.<sup>15</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad en la consulta</li> <li>• Equidad en la cita medica</li> <li>• Equidad distribución de medicamentos</li> </ul>	

Variable: Satisfacción	La complacencia del usuario es el tipo de atención que recibió en el entorno de salud. Donde concurrió para que la atiendan, de tal forma que cada individuo que va al establecimiento, estipulara si a la atención que le dieron fue cálida, respetuosa y afectuoso, siendo los usuarios internos que pueden detallar la atención recibida a diferencia de los usuarios externos que no pueden detallar el tipo de atención que brindan las enfermeras <sup>32</sup> .	Es la valoración que hace el beneficiario de la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur respecto acto médico, la organización de la institución, la comodidad de las instalaciones y el tiempo que demora para ser atendido, lo cual será evaluada en un cuestionario con escala de Likert.	<b>Acto medico</b> Su particularidad se establece en asegurar la salud, y proporcionando siempre la eficaz armonía de vida posible. Se refiere a la responsabilidad del profesional de la salud que atiende a expresarme claramente con su paciente, haciendo una explicación concisa sobre la enfermedad, orientando la medicación a través de la prescripción, certificados y pruebas de laboratorio directamente relacionadas con el cuidado del paciente. la ejecución de intervenciones quirúrgicas o cualquier producto, sustancia o agente destinado al diagnóstico, la prevención o el tratamiento de enfermedades <sup>29</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la enfermedad</li> <li>• Orientación de medicamentos</li> <li>• Orientación de exámenes auxiliares</li> <li>• Atención a dudas</li> </ul>	Ordinal
			<b>Organización</b> Una organización es un proceso elaborado para lograr algunos objetivos y metas. Estos procesos pueden, estar a la misma vez, establecidos por otros subsistemas asociados que desempeñan funciones determinadas. Dicho de otra manera, una organización es un equipo social constituido por individuos, actividades y administración, que interrelacionan en el marco de una estructura metódica para lograr con sus metas. Se resalta que una organización sólo puede llegar existir cuando existen individuos que se interrelacionan, conversan y están dispuestos a proceder en manera ordenada para conseguir su misión <sup>32</sup> .	Personal suficiente Comunicación Personal Capacitado Señalización de ubicación Procedimiento de atención clara Horario de atención	

			<p><b>Comodidad</b>  Sensación grata o no grata que siente la persona que le imposibilita para concentrarse en lo que debe de realizar; El mejor sentimiento general durante el trabajo es no sentir nada, sino apatía hacia el medio ambiente: ese sentimiento serio de comodidad, para ejecutar una diligencia, el individuo no debe tener en cuenta el medio ambiente. El beneficiario que se halla en área de servicio de emergencia busca una atención amable, cómoda y confort para el recobro de su salud, pero las enfermeras por la gran demanda y múltiples labores que tienen que efectuar no brindan una atención y servicio de calidad al usuario <sup>32</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confort</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Buen trato</li> <li>• Vinculación con la familia</li> <li>• Aglomeración de paciente.</li> </ul>
			<p><b>espera</b>  El periodo de espera medio desde que el usuario llega al centro de salud privado o público, hasta que es observado por una área sanitaria. No se hablara sobre el tiempo de espera para realizar alguna prueba, o intervención, aquel tiempo que se computa y es parte de la "lista de espera". Más bien, es el tiempo anterior al tiempo de la consulta, es decir, el espacio que existe y que se pasa en los asientos de la sala de espera u otro lugar cercano, hasta que es su turno <sup>32</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de demora de cita</li> <li>•Tiempo vencido de consulta</li> <li>•Tiempo de demora para retirar la medicación.</li> <li>•Tiempo de demora para imágenes</li> <li>•Tiempo de demora de laboratorio</li> </ul>

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Habitantes

La población influye en el grupo de componentes que forman sector de individuos de aplicación, por lo tanto, se refiere a todos los componentes que podrían cubrirse en la investigación individualmente.<sup>33</sup>; La población de estudio consistió en un total de 12,582 usuarios que acudieron a sus consultas distribuidos en los diferentes servicios (Tabla 01)

Tabla 01

Distribución de la población

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Dermatología	1312	1247	1109	1279	4,947
Urología	810	747	710	536	2,803
Endocrinología	925	878	628	806	3,237
Gastrología	346	415	411	423	1,595
Total	3,393	3,287	2,858	3,044	12,582

Fuente: Área de archivo

### 2.3.2. Muestra

El prototipo se fundamenta en una multitud reducido de elementos de población, al cual se le evaluó propiedades particulares, generalmente, con el propósito de inferir tal singularidad a toda la localidad<sup>33</sup>. Para la elección de la muestra, el muestreo probabilístico se estilizó utilizando la fórmula de muestra finita, con un total de 200 usuarios.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde

N= 12,582

Z = 1,96 (para un nivel de confianza al 95%)

p = proporción esperada (en esta caso 5%= 0,05)

q = 1-P (en este caso 1 – 0.5= 0,95)

$d = \text{precisión (3\%)}$

$$n = \frac{12,582 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (12,582 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 199$$

$n = 200$

### 2.3.3. Muestreo

Para el actual análisis, se utilizó el ejemplar por etapa, distribuyéndose la muestra de la siguiente manera.

Tabla 02

Distribución de la población

Servicio	Población	Muestra
Dermatología	4,947	79
Urología	2,803	45
Endocrinología	3,237	51
Gastroenterología	1,595	25
Total	12,582	200

Fuente: Área de archivo de Admisión Ing. Cesar Menéndez

Las muestras por cada servicio fueron recogidas aplicando los criterios de inclusión durante 2 semanas de recolección de datos a los usuarios que cumplen con los criterios de inclusión

### 2.3.4. Criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión

Usuarios que tengan más de 3 consultas en los servicios

Usuarios que tengan se atiendan en los servicios de dermatología, urología, endocrinología y gastroenterología

Usuarios que asistan en la semana de aplicación de los instrumentos



Usuarios mayores de edad

Usuarios que muestren disponibilidad para los instrumentos

### **Criterios de exclusión**

Usuarios que tengan su primera consulta

Usuarios que se localicen en condiciones de salud deficiente

Usuarios que tengan la condición de referidos

Usuarios que tengan edad de 60 años hacia adelante

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

La habilidad utilizada fue el instrumento, es la recopilación sistemática de datos de población o muestras de población que deben adquirirse mediante el uso de entrevistas personales. Lo que nos permitió recopilar información de datos descriptivos que el encuestado podría proporcionar <sup>32</sup>.

### **2.4.2 Instrumento**

El instrumento utilizado fue el ítems, que se conceptualiza como el conjunto de preguntas destinadas a generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos; Es un plan formal para recoger información de la unidad de análisis bajo estudio y el centro del problema de investigación. <sup>32</sup>.

Par medir la variable calidad de atención, la investigadora elaboró un instrumento de 24 preguntas, conformado por 5 dimensiones que son: calidad de interacción, calidad de entorno, calidad de resultado, eficacia, y equidad y con escala de Likert como opciones de respuestas.

Para calcular la variable satisfacción del usuario, la investigadora elaboró un instrumento de 17 preguntas las cuales fueron distribuidas en las 4 dimensiones que son: acto médico, organización, comodidad, y espera; la escala utilizada como opciones de respuesta fue Likert.

### **2.4.3 Validez y confiabilidad**

Validez:

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende calcular. Una de las técnicas es la validez de los expertos o la validez aparente, que se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de evaluación mide la variable en cuestión, de acuerdo con "voces eficientes" <sup>32</sup>. Para ello se usó la validez de experto.

Confiabilidad

El término confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión o exactitud de la medición, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto, produce los mismos resultados; Una de las formas de obtener confiabilidad es mediante el uso de la medida de consistencia interna llamada Alfa de Cronbach <sup>32</sup>. Para dar fiabilidad a los utensilios se realizó una prueba piloto en una muestra muy similar; es decir, a otros servicios en condiciones similares, los resultados obtenidos fueron los siguientes.

Instrumento calidad de atención con 24 ítems = ,846 (Buena confiabilidad)

Instrumentos satisfacción del usuario con 17 ítems = ,803 (Buena confiabilidad)

## **2.5. Procedimientos**

Se solicitó permiso a la institución, se le explico claramente sobre la investigación a los participantes y se coordinó para realizar las encuestas. Asimismo, se organizó por días la aplicación de los instrumentos en los cuatro servicios seleccionados.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron recolectados siguiendo los parámetros formales de cada instrumento. El paquete estadístico, SPSS v. 23, y la correlación de Spearman se utilizaron para verificar la hipótesis. Para la presentación de solución, se utilizaron tablas estadísticas y gráficos debidamente analizados e interpretados, que sirvieron

de base para la discusión respectiva y, por lo tanto, para elaborar las conclusiones y recomendaciones generales del trabajo.

## **2.7. Aspectos éticos**

En el presente estudio se tuvo en cuenta los fundamentos éticos, aplicándose los cuestionarios a los usuarios con un previo permiso de ellos mismos, además se solicitó el permiso del Director del Hospital. La información proporcionada fue anónima y se toma en cuenta la veracidad con que se aplicó el instrumento.

### III. RESULTADOS

El presente estudio plantea como objetivo general Definir la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en una clínica ambulatoria del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019; además de ser capaz de encontrar las relaciones entre las dimensiones de la calidad de la atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con las dimensiones de satisfacción del usuario: acto médico, organización, comodidad y espera; Esto se debe al hecho de que se han evidenciado bajos niveles de satisfacción, probablemente porque no están cumpliendo con los estándares de calidad en el Hospital General Guasmo Sur en Guayaquil.

Para alcanzar los resultados de las correlaciones antes mencionadas y enseñar los objetivos de la investigación, se aplicaron a la muestra dos cuestionarios con preguntas de escala Likert conformada por 200 pacientes de los diferentes servicios de la consulta externa como Dermatología, Urología, Endocrinología y Gastroenterología; se toma en cuenta para la selección de la unidades de análisis que cumplan con criterios de inclusión; más de consultadas atendidas, mayores de edad y que muestren disponibilidad para la aplicación de los instrumentos. Las Tablas que el cliente favorece elaboran con respecto al exterior de la oficina, con respecto a una percepción prometedora de las variables que son relevantes para el logro y satisfacción de tales dimensiones.

Para la resolución del análisis estadístico inferencial, se utilizaron los siguientes aspectos: ambas variables son de escala cualitativa y ordinal, también se aplicó la prueba de normalidad de datos, la que se aplicó fue Kolmogorov Smirnov; (muestra mayor que 50) que fue menor que 0.05, lo que implica que los datos no tienen una asignación normal, por lo tanto, el estadístico de prueba de hipótesis fue la prueba no paramétrica de Spearman.

A continuación se exhiben los resultados encontrados.

## Resultados descriptivos

En la tabla 3 y gráfico 1 podemos observar que más de las tres cuartas partes (94,5%) de los usuarios de los consultorios externos evaluados en el hospital General Guasmo Sur de Guayaquil, tuvo una captación de normalizar la calidad de atención, seguido de un mínimo porcentaje que considera que es alta la calidad (5%)

Tabla 3

### *Porcentaje de nivel de calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*

Niveles	N <sup>a</sup>	%
Bajo	1	0,5%
Regular	189	94,5%
Alta	10	5,0%
Total	200	100,0%

Fuente: Instrumento calidad de atención aplicada a los usuarios de los servicios de consulta externa

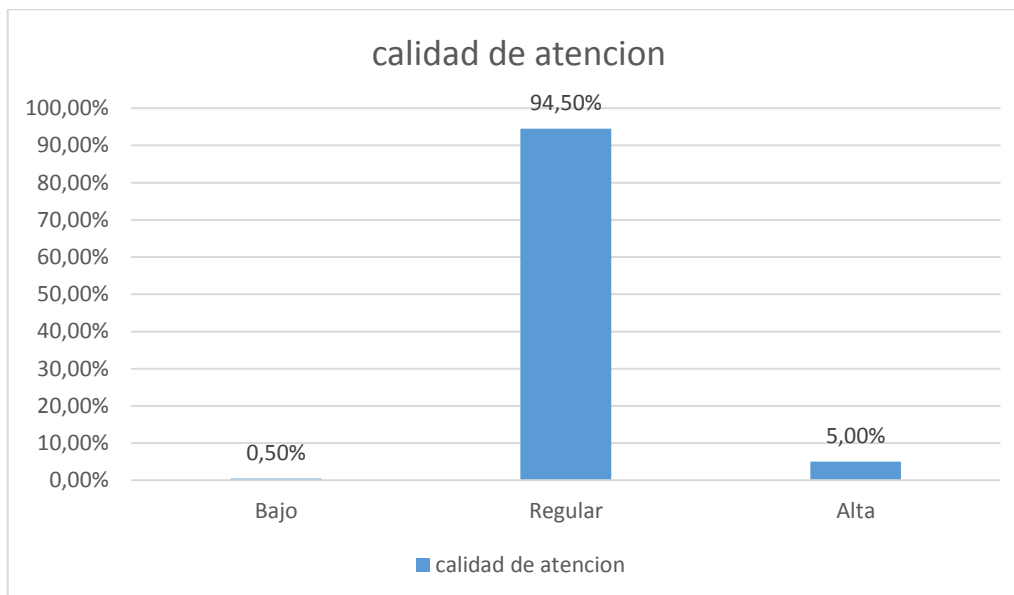


Figura 1: Niveles de la calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019

En la tabla 4 y gráfico 2 podemos observar el porcentaje de los niveles de las ponderaciones de la calidad de atención, así encontramos que las dimensiones: interacción (92%), entorno (91,5%), eficacia (64%) y equidad (50%) fueron evaluado

en un nivel regular a diferencia de la dimensión entorno que fue considerada como baja (77.5%) por los usuarios que asisten a los consultorios de consulta externa del hospital General Guasmo Sur de Guayaquil.

Tabla 4

**Porcentaje de nivel de las dimensiones de calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019**

Dimensiones	Baja		Regular		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
Interacción	3	1.5%	184	92.0%	13	6.5%
Entorno	2	1.0%	183	91.5%	15	7.5%
Resultado	155	77.5%	30	15.0%	15	7.5%
Eficacia	2	1.0%	128	64.0%	79	35.0%
Equidad	4	2.0%	100	50.0%	96	48.0%

Fuente: Instrumento calidad de atención aplicada a los usuarios de los servicios de consulta externa

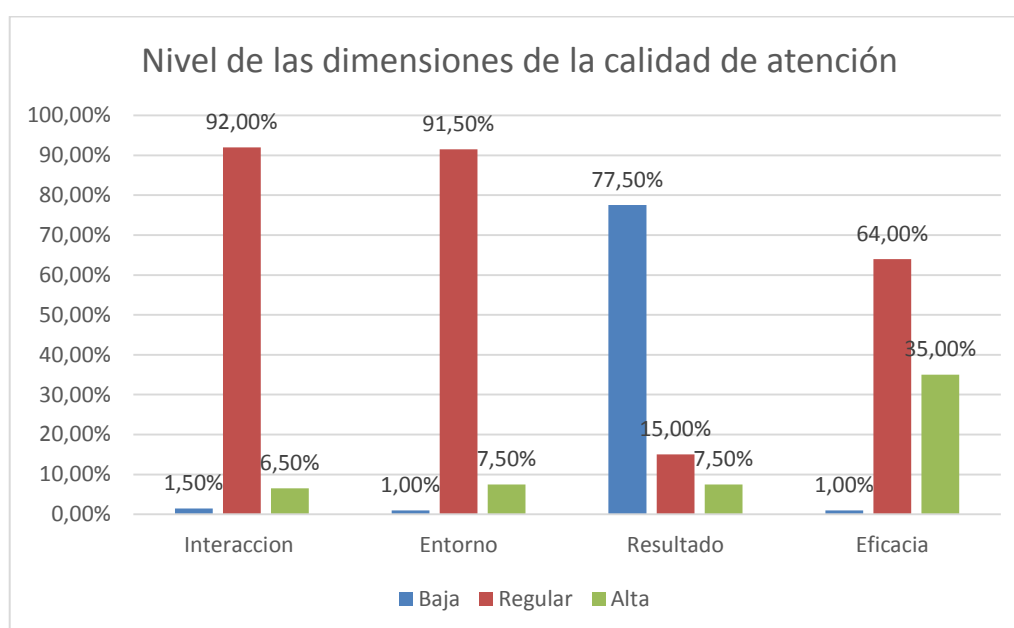


Figura 2: Niveles de las dimensiones de la calidad de atención en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019

En la tabla 5 y gráfico 3 podemos observar que más de las tres cuartas partes (82%) de los usuarios de los consultorios externos evaluados en el hospital General Guasmo Sur de Guayaquil, manifestó estar regularmente satisfecho; seguido de un 17,5% que considera estar altamente satisfecho.

Tabla 5

**Porcentaje de nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019**

Niveles	N <sup>a</sup>	%
Insatisfecho	1	0.5%
Regular	164	82.0%
Alta satisfacción	35	17.5%
Total	102	100,0%

Fuente: Instrumento calidad de atención aplicada a los usuarios de los servicios de consulta externa

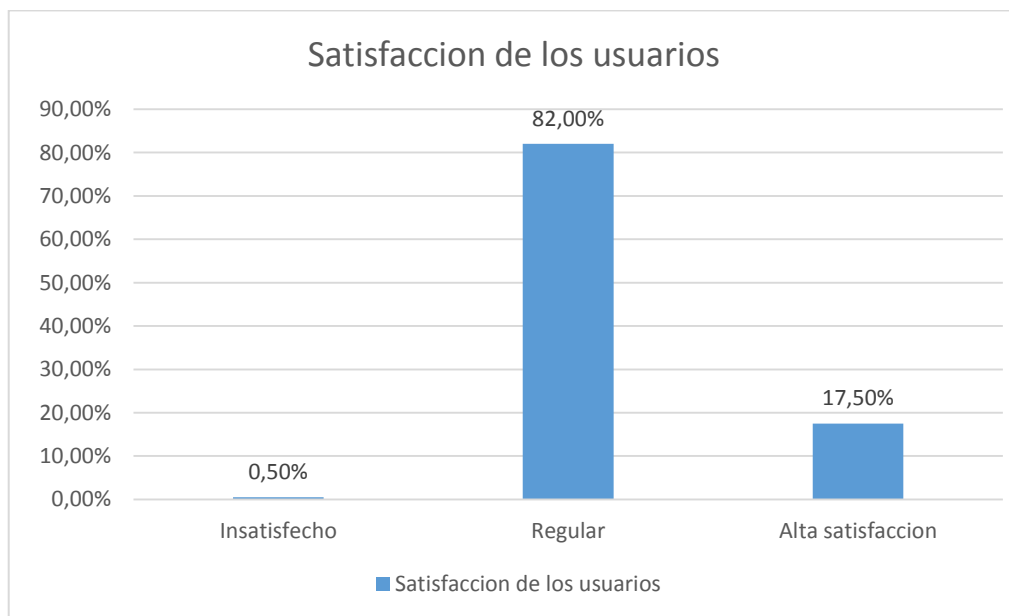


Figura 3: Nivel de la satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019

En la tabla 6 y gráfico 4 podemos observar el porcentaje de niveles de satisfacción del usuario dimensiones, como se evidencia todas las dimensiones como el alto médico (94,5%), la organización (88%), la comodidad (82% y el tiempo de espera

59%) fueron señaladas como regularmente satisfechas por los usuarios de los consultorios externos del hospital General Guasmo Sur de Guayaquil.

Tabla 6

***Porcentaje de nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019***

Dimensiones	Insatisfecho		Regular		Alta satisfacción	
	N°	%	N°	%	N°	%
Acto médico	1	0.5%	189	94.5%	10	5.0%
Organización	1	0.5%	176	88.0%	23	11.5%
Comodidad	25	12.5%	164	82.0%	11	5.5%
Tiempo de espera	31	15.5%	118	59.0%	51	25.5%

Fuente: Instrumento calidad de atención aplicada a los usuarios de los servicios de consulta externa

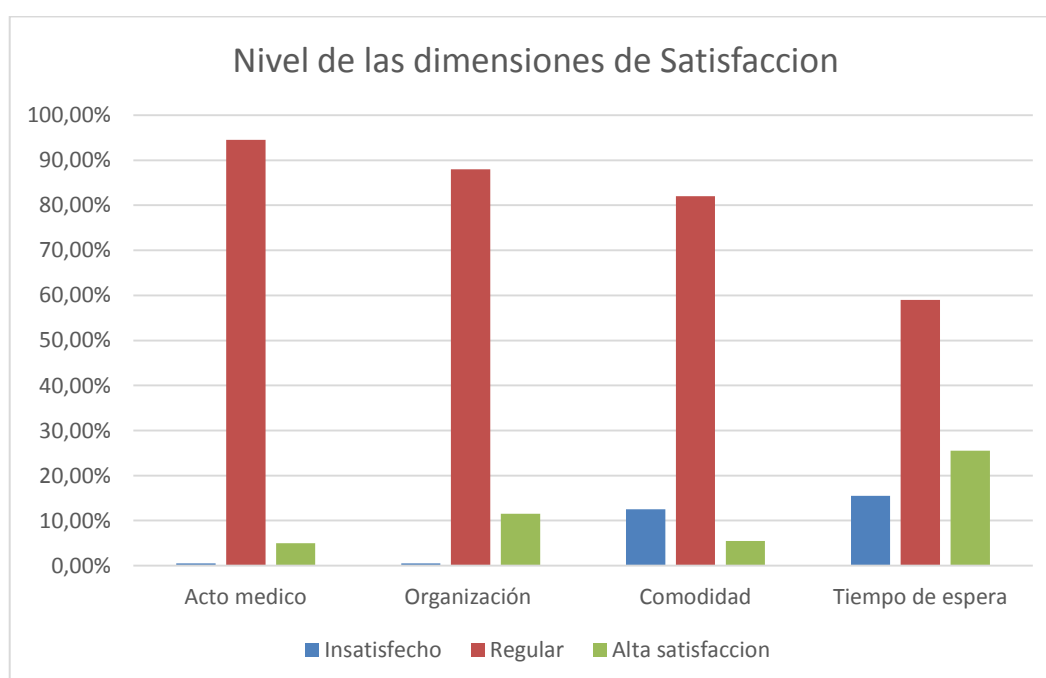


Figura 4: Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019

## Resultados de correlación

Hipótesis general:



**Hi:** Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019

**Ho:** No existe vinculo significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019

La Tabla 7 muestra que en la prueba de Spermán adaptada a la muestra, se obtuvo un factor de reciprocidad de 516 (correlación moderada, directa y positiva) y un valor p alcanzado de 0.000, que es menor que el valor tabulado p de 0.01, por lo tanto, él se rechaza la suposición nula y se acepta la suposición de investigación que señala que eexiste relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil; demostrándose que ambas variables se asocian y que a una mejor calidad de atención mayor satisfacción de los usuarios.

Tabla 7

***Correlación entre las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur, Guayaquil***

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,00	,516**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	200	200

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

Fuente: Instrumento de calidad de atención y satisfacción del usuario aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externa.

### Hipótesis específica 1:

Hi1: Existe correlación importante entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho1: No relación expresiva entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

En la tabla 8 se analiza, que en la prueba de Spearman diligente a la muestra, se obtuvo como resultados correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción ( $Rho = ,482; p < 0.000$ ), entorno ( $Rho = ,400; p < 0.000$ ), resultado ( $Rho = ,429; p < 0.000$ ), eficacia ( $Rho = ,490; p < 0.000$ ) y equidad ( $Rho = ,439; p < 0.000$ ) con la magnitud de acto médico de satisfacción del usuario; el valor p obtenido fue 0.000, que es menor que el valor p tabulado de 0.01 en todas las dimensiones, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis de investigación que indica que se acepta una relación significativa entre la calidad: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Tabla 8

***Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión acto médico de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur.***

Dimensiones de la calidad de atención	Dimensión acto médico	
	Rho	p
Interacción	,482**	,000
Entorno	,400**	,000
Resultado	,429**	,000
Eficacia	,490**	,000
Equidad	,439**	,000

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

n=200

Fuente: Instrumento de calidad de atención y satisfacción del usuario aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externa.

### **Hipótesis específica 2:**

Hi2: Existe correlación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, ámbito y resultados con la satisfacción con la organización en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho2: No correlación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción con la organización en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

En la tabla 9 se examina, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se consiguió como resultados correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción ( $Rho = ,400; p < 0.000$ ), entorno ( $Rho = ,482; p < 0.000$ ), resultado ( $Rho = ,443; p < 0.000$ ), eficacia ( $Rho = ,447; p < 0.000$ ) y equidad ( $Rho = ,433; p < 0.000$ ) con la magnitud organización de la satisfacción del usuario; el  $p$ -valor obtenido fue de 0,000, el cual es menor al  $p$ -valor tabulado de 0,01 en todas las dimensiones, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica que existe una relación significativa entre la calidad de la atención : eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción de la organización en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Tabla 9

***Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión organización de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur.***

Dimensiones de la calidad de atención	<i>Dimensión organización</i>	
	Rho	<i>p</i>
Interacción	,400**	,000
Entorno	,482**	,000
Resultado	,443**	,000
Eficacia	,447**	,000
Equidad	,432**	,000

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

n=200

Fuente: Instrumento de calidad de atención y satisfacción del usuario aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externa.

### **Hipótesis específica 3:**

Ho3: Existe correlación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, ámbito y resultados con la satisfacción en la comodidad de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho3: No relación elocuente entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción en la comodidad de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

En la tabla 10 se analiza, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo como resultados correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción (Rho= ,429;  $p < 0.000$ ), entorno (Rho= ,468;  $p < 0.000$ ), resultado (Rho= ,406;  $p < 0.000$ ), eficacia (Rho= ,482;  $p < 0.000$ ) y la dimensión comodidad; no encontrándose correlación entre la dimensión equidad y organización (Rho= ,132;  $p < 0.063$ ), el  $p$ -valor obtenido en la mayoría de las relaciones fue de 0,000, el cual es menor al  $p$ -valor

tabulado de 0,01, por lo tanto se rechaza la suposición nula y se acepta la suposición de investigación que señala que existe relación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la comodidad de la satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Tabla 10

***Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión comodidad de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa***

Dimensiones de la calidad de atención	Dimensión comodidad	
	Rho	p
Interacción	,429**	,000
Entorno	,468**	,000
Resultado	,406**	,000
Eficacia	,482**	,000
Equidad	,132	,063

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

n=200

Fuente: Instrumento de calidad de atención y satisfacción del usuario aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externa.

**Hipótesis específica 4:**

Ho4: Existe concordancia significativa entre la calidad de interés: eficiencia, interacción, equidad, ámbito y resultados con la satisfacción del tiempo de espera de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Ho4: No correlacion significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción en la comodidad de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

En la tabla 11 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo como resultados correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones

interacción (Rho= ,490;  $p < 0.000$ ), entorno (Rho= ,444;  $p < 0.000$ ), resultado (Rho= ,438;  $p < 0.000$ ), eficacia (Rho= ,421;  $p < 0.000$ ) y equidad (Rho= ,410;  $p < 0.000$ ) con la dimensión tiempo de la satisfacción del usuario; el  $p$ -valor obtenido fue de 0,000, el cual es menor al  $p$ -valor tabulado de 0,01 en todas las dimensiones, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que señala que existe relación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del tiempo de espera en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.

Tabla 11

*Correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la dimensión tiempo de espera de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del hospital General Guasmo Sur.*

Dimensiones de la calidad de atención	<i>Dimensión tiempo de espera</i>	
	Rho	$p$
Interacción	,490**	,000
Entorno	,444**	,000
Resultado	,438**	,000
Eficacia	,421**	,000
Equidad	,410**	,000

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

n=200

Fuente: Instrumento de calidad de atención y satisfacción del usuario aplicado a los usuarios de los servicios de consulta externa.

### III. DISCUSIÓN

Los productos muestran que la mayoría de los evaluados perciben la calidad de atención en un nivel regular (94.5%), seguido de un mínimo porcentaje que considera que es alta la calidad (5%), además, se halló que la dimensión interacción (92%), entorno (91,5%), eficacia (64%) y equidad (50%) fueron evaluado en un nivel regular a diferencia de la dimensión entorno que fue considera como baja (77.5%) por los usuarios. De acuerdo al referente teórico Zeithaml, Parasuraman y Berry definen a la calidad como la discrepancia entre las apreciaciones existentes por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre ello se habrían constituido anticipadamente. De esta manera, un usuario apreciará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las apreciaciones que tuvo fuesen inferiores o superiores a las expectativas que disfrutaba (16). En cuanto a los resultados descriptivos, estos son distintos a los resultados de la investigación de Ruiz, R<sup>9</sup> (Perú, 2016), se obtuvo como resultado que la calidad de análisis se ubica en un nivel regular según el 67%, seguido de un 33% que se ubican en un nivel bueno.

Por otro lado, la mayoría de los evaluados manifestó estar regularmente satisfecho (82%); seguido de un 17,5% que considera estar altamente satisfecho, además, se halló que dimensiones como el alto médico (94,5%), la organización (88%), la comodidad (82% y el tiempo de espera 59%) fueron señaladas como regularmente satisfechas por los usuarios. La revisión teórica reporta que la satisfacción es una etapa relativa por lo que siente un usuario ante un servicio recibido, la calidad de atención y la apropiada información que recibe cuando asiste a la entidad para que reciba el servicio de salud, es donde el usuario siente el nivel de satisfacción<sup>31</sup>. Los resultados descriptivos son diferentes a los resultados encontrados en el estudio de Ruiz, R<sup>9</sup> (Perú, 2016) en cuanto a los productos obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos, vemos que el 76%, seguido de un 24% que se ubica en un nivel regular.

En cuanto a los resultados correlacionales se halló que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil ( $\rho = .516$  y sig.  $.000$ ). En tanto al marco teórico Los cuidados de asistencia reside poder “brindar atención médica al

favorecido con posibilidad, de acuerdo a mas capacidades del médico y sus preámbulos moderno, que permitan indemnizar escases de vitalidad y las expectativas”<sup>17</sup>. Por otro lado Rojas refiere que la satisfacción del usuario es el tipo de atención que recibió en el estableciendo de salud donde concurrió para que la atiendan, de tal forma que cada individuo que va al establecimiento, estipulara si a la atención que le dieron fue cálida, respetuosa y afectuoso, siendo los usuarios internos que pueden detallar la atención recibida a diferencia de los usuarios externos que no pueden detallar el tipo de atención que brindan las enfermeras<sup>32</sup>. Los datos discrepan con los resultados del estudio de Díaz, M<sup>8</sup> (Perú, 2014), los resultados obtenidos muestran que el 68,2% beneficiarios se encuentran insatisfechos sobre la calidad de atención ofrecida por el personal que labora en la institución. Llego a la conclusión que los beneficiarios no se sienten satisfechos por la atención recibida por parte del personal de salud. Además, el 53% de beneficiarios se sienten dichosos y corresponden a las edades de 30 a 59 años. Finalmente se observa que perdura en los niveles de insatisfacción por parte del beneficiario.

De acuerdo con las hipótesis específicas, se encontró que existe relación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del acto médico en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Con respecto a la definición de la calidad Gilmore y Moraes,<sup>18</sup> mencionan que la calidad se fundamenta en lograr satisfacer o sobrepasar las expectativas de los beneficiarios de forma adecuada, se debe a ello, que existe siempre un esquema básico y referencial, y un rango para conocer si se logró llegar al estándar fijo. Por otro lado, la dimensión del Acto médico, : se determina principalmente por resguardar la salud física y mental de un beneficiario, y gestionando siempre a óptima calidad de vida viable<sup>32</sup>. En cuanto a los resultados, estos no coinciden con la conclusión del estudio de Redhead, R<sup>10</sup> (Perú, 2013) que la calidad del servicio se correlación de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario, además la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo que ubican en un nivel regular.

También se halló que existe correlación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción de la



organización en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Los referentes teóricos mencionan que la calidad no solo está relacionada con los medios, no es solo un tema de sistematización, tecnología, materiales, preparaciones y destrezas, sino que está unida primordialmente a la capacidad de quienes brindan el servicio, reflexivos de lo que efectivamente es relevante para los individuos a quienes están encaminados los recursos sobre la prestación del servicio <sup>19</sup>. En cuanto a la dimensión organización es un proceso elaborado para lograr algunos objetivos y metas. Estos procesos pueden, estar a la misma vez, establecidos por otros subsistemas asociados que desempeñan funciones determinadas <sup>32</sup>. Los datos no coinciden con los resultados del estudio de Aragón, A. <sup>11</sup>. (Perú, 2015), que halló que la calidad de cuidado de los enfermeros en la dimensión técnica y científica, es encuentra en un nivel medio, por lo que se deduce ante la percepción de los usuarios que opinan de esa manera y que son quienes reciben los servicios.

Además, se encontró que existe relación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la comodidad de la satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. La revisión teórica indica que la calidad es la capacidad que tiene un sistema para laboral de forma honrada e incesante en la temporada, a un establecido grado del cargo; en una organización de funciones <sup>20</sup>. Por otro lado, en tanto a la dimensión comodidad, sensación grata o no grata que siente la persona que le imposibilita para concentrarse en lo que debe de realizar; la mejor sensación general durante la labor es la de no sentir nada, sino apatía frente al medio: esa sensación sería del confort, para ejecutar una diligencia el individuo debe no tomar en cuenta el medio <sup>32</sup>. Los datos son distintos a los resultados de la investigación de Vera, M. <sup>12</sup>. (Ecuador 2018) Resultados: Las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía se encuentran en el nivel de insatisfacción por parte de los usuarios; por otra parte, la dimensión capacidad de respuesta se considera mediamente satisfecho, ya que tanto expectativas como apreciaciones obtuvieron bajas evaluaciones. Finalmente se llegó a la conclusión que el servicio no le da la total seguridad al beneficiario y la atención es defectuoso de acuerdo a la calidez en el trato..

Finalmente se halló que existe relación significativa entre la calidad de atención: eficiencia, interacción, equidad, entorno y resultados con la satisfacción del tiempo de espera en los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. La revisión teórica indica que la calidad se suscita de la percepción de tiene el beneficiario, una percepción del material o del servicio depende de la apreciación que emita el beneficiario, este puede ser una percepción del producto o del servicio, según las peculiaridades de su uso y de la urgencia de conseguir <sup>21</sup>. Y con respecto a la dimensión tiempo de espera igual desde que el usuario llega al centro de salud privado o público, hasta que es atendido por una área sanitaria. No se hablara sobre el tiempo de espera para realizar alguna prueba, o intervención, aquel tiempo que se computa y es parte de la "lista de espera". Más bien es el tiempo previo al momento de la consulta , es decir es el espacio que existe y que se pasa en los asientos de la sala de espera o de otro lugar cercano, hasta que le toca su turno <sup>32</sup>. Los datos son diferentes a los resultados del estudio de Zambrano, V <sup>14</sup>. (Ecuador, 2016), los beneficiarios presentan un nivel de satisfacción alto en correlación con la atención que recibieron de los terapeutas físicos, y se sienten a gusto con la atención que reciben y con todas las diligencias que propone el terapeuta para brindar un servicio de salud eficaz y calificado.

#### IV. CONCLUSIONES

- Existe correlación moderada y positiva ( $\rho = .516$  y sig.  $.000$ ) evidenciándose que existe relación importante entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, ello conlleva a aceptar la hipótesis planteada por la investigadora.
- Existen correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción ( $\rho = .482$ ;  $p < 0.000$ ), entorno ( $\rho = .400$ ;  $p < 0.000$ ), resultado ( $\rho = .429$ ;  $p < 0.000$ ), eficacia ( $\rho = .490$ ;  $p < 0.000$ ) y equidad ( $\rho = .439$ ;  $p < 0.000$ ) con la dimensión acto médico de la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, ello conlleva a aceptar la hipótesis planteada por la investigadora.
- Existen correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción ( $\rho = .400$ ;  $p < 0.000$ ), entorno ( $\rho = .482$ ;  $p < 0.000$ ), resultado ( $\rho = .443$ ;  $p < 0.000$ ), eficacia ( $\rho = .447$ ;  $p < 0.000$ ) y equidad ( $\rho = .433$ ;  $p < 0.000$ ) con la magnitud organización de la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, ello conlleva a aceptar la hipótesis planteada por la investigadora.
- Existen correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción ( $\rho = .429$ ;  $p < 0.000$ ), entorno ( $\rho = .468$ ;  $p < 0.000$ ), resultado ( $\rho = .406$ ;  $p < 0.000$ ), eficacia ( $\rho = .482$ ;  $p < 0.000$ ) y la dimensión comodidad; no encontrándose correlación entre la dimensión equidad y comodidad ( $\rho = .132$ ;  $p < 0.063$ ), de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, ello conlleva a aceptar la hipótesis planteada por la investigadora.
- Existen correlaciones moderadas y positivas entre las dimensiones interacción ( $\rho = .490$ ;  $p < 0.000$ ), entorno ( $\rho = .444$ ;  $p < 0.000$ ), resultado ( $\rho = .438$ ;  $p < 0.000$ ), eficacia ( $\rho = .421$ ;  $p < 0.000$ ) y equidad ( $\rho = .410$ ;  $p < 0.000$ ) con la dimensión tiempo de la solución de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, ello conlleva a aceptar la hipótesis planteada por la investigadora.

## V. RECOMENDACIONES

- Al Director del Hospital General, organizar con todo el personal para esquematizar, gestionando variaciones en el desarrollo de las contemplaciones con el fin de reducir los reportes de usuarios insatisfechos dentro de la entidad.
- Al Personal del Hospital General, brindar respuestas claras y verídicas ante los análisis y tratamientos que deben llevar los usuarios, de esta apariencia se acomoden bajo protección con las aplicaciones que adopta e multiplique su posición de soluciones al consumidor.
- Al Director del Hospital General, programar reuniones con todo el personal que se relacionan con los usuarios, para instruirlos en un trato amable, siendo empáticos y brindándoles estrategias para que las historias clínicas lleguen con prontitud a los consultorios y no ocasionen demoras innecesarias en los usuarios.
- Al Personal del Hospital General, crear folletos de bienvenida y guía para los usuarios sobre los servicios que brinda el Hospital, y además brindándoles sugerencias de prevención de las enfermedades más comunes.
- Al Director del Hospital General, coordinar cada vez que los equipos fallen, ya que estos aparatos dependen del nivel de calidad de resultados médicos, además monitorear el lapso de estancia para adquirir un llamamiento, para ser atendidos o para que se les entreguen los medicamentos en farmacia.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Directorio de Centros de Información sobre satisfacción del usuario y calidad de atención. Iboamerica [revista en internet] 2014. [acceso 18 abril del 2018]; 13(3):105. Disponible: <http://www.bvsde.ops.oms.org/bvstox/e/guiamarilla/centrosinflinven.htm>.
2. Comejo, J. Excelencia y la nueva competencia de la calidad de atención. Quinta ed. México: McGraw-Hill; 1890.
3. Ortiz Espinosa, R.M. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública, 2004; 78 (4): 527-537.
4. Granado et al. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006. Rev española de Salud Pública. 81:637-645.
5. Ministerio de Salud del Perú. Informe técnico sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios externos en los hospitales de las provincias del Perú. [Sitio en internet]. Disponible en <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
6. Vargas, V. Calidad de atención en el Subcentro de Salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo a pacientes en etapa de adulto joven durante el periodo Enero – Agosto 2010, Diciembre de 2010. [acceso 14 abril del 2019]. Universidad Técnica del Norte. De repositorio.utn.edu.ec: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/721/2/06%20ENF%20100%20ARTICULO%20CIENTIFICO.pdf>
7. Cantos Aguirre, Mary Elizabeth, UTPL, Análisis de la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina familiar y alternativas de intervención de la unidad municipal de salud centro del distrito metropolitano de Quito, Pàgs: 59, 2011, Recuperado: 2013-06-28: <http://200.0.29.126/bitstream/123456789/2617/1/Tesis%20de%20Cantos%20Aguirre%20Mary%20Elizabeth.pdf>
8. Díaz, M. “Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca. (Tesis de maestría en Internet) (Lima – Perú) Universidad Nacional de Cajamarca; 2014. (citado el 16 de abril del 2019). Recuperado de:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

9. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín [tesis de maestría en Internet] [Tarapoto - Perú]: Universidad César Vallejo; 2016 [citado el 15 de abril del 2019]. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/>.
10. Redhead, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. [tesis de maestría en Internet] [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013 [citado el 15 de abril del 2019]. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf)
11. Aragón, A. Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca. [tesis de maestría en Internet] [Juliaca - Perú]: Universidad Peruana Unión; 2015 [citado el 15 de abril del 2019]. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/114/Ada>.
12. Vera, M. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [tesis de maestría por Internet] [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [citado el 14 de abril del 2019]. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
13. Hermida, D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. Cuenca. [tesis de maestría por Internet] [Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2014 [citado el 14 de abril del 2019]. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
14. Zambrano, V. Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre. [tesis de maestría por Internet] [Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [citado el 14 de abril del 2019]. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13718/pdf.pdf>.

15. Donabedian, A. *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.* Feb. Vol. 2:3. 1995, p. 8 y 9.
16. Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. *Strategic positioning on the dimensions of service quality, in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), Advances in Services Marketing and Management, Vol. 2, JAI Press, Greenwich, CT, 1992 p. 207-28.*
17. Aguirre, H. *Principios éticos de la práctica médica*, Noviembre - Diciembre de 2004. Medigraphic. (A.-G. HG, Productor, y Cirugía Cirujanos , Academia Mexicana de Cirugía) Recuperado el 28 de Agosto de 2011, de: <http://www.medigraphic.com/>: <http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>.
18. Gilmore, C., y Moraes, H. *Manual de Gerencia de la Calidad.* Ob.Cit. 2009, p.2,3. Instituto Salvadoreño del Seguro Social. *Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas*, 2003. (En línea) Salvador: <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>.
19. MINISTERIO DE SALUD. *Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados. Dirección General de las Personas.* Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Lima-Perú, 2003.
20. Domínguez, H. *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente.* ECOE, 2006.
21. Álvarez Heredia, F. *Calidad y auditoría en salud.* Bogotá: Ecoe, 2007.
22. Brady, M., y Cronin, J. (2001). *Algunas reflexiones nuevas sobre la conceptualización de la calidad de servicio percibida: un enfoque jerárquico.* Diario de Marketing. Vol. 65. No 3. 2001, p. 34-49.
23. Abadi, M. *Calidad de servicio*, 2004.
24. Puga De La Cruz, B. *La Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS.* Callao. 2014.
25. Molina, M., Quesada, L., Ulate, D. *La calidad en la atención médica.* Med. leg. Costa Rica, mar. 2004, vol.21, no.1, p.109-117. ISSN 1409-0015.
26. Torres, M. *Características de la Calidad de atención*, 2017. URL disponible en: URL disponible en: <http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/caracteristicas-de-la-calidad.html>.

27. Vouri, H. *El control de la calidad en los servicios sanitarios*, Barcelona, Masson, 1988, p. 32-41.
28. Donabedian, A. *Calidad de la atención en salud*. Vol. 3 N° 1 y 2. México D.F, 1996.
29. Thompson, A. y Sunol, R. *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. International Journal for Quality in Health Care. 1996, p. 127-141.
30. Del Banco, T. y Daley, J. (1996). *Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception*. Obstetrics and Gynecology 88 (3 suppl.) 1996, p. 415-475.
31. Heinz, L. *Calidad de vida en los trastornos mentales*. España: editorialPrited in Spain, 2000.
32. Rojas, G. *El usuario de la Información*. Brasil, 2000.
33. Kotler, P. *Fundamentos de Marketing*, 6ta Edición, 2001, Págs. 10, 11.
34. Donabedian, A. *Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación*. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. 1990:20-33.
35. Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramírez, J., Molina, M., y Romero, Z. *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar, 2002*.
36. Jiménez, T. *Calidad Farmacoterapéutica*. España: Editorialpublicacions de la universitat de Valencia, 2006.
37. Del Cid Aldana, N. *Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil S.A. (CIMISA)*, sept 2007, Pg: 18,33. Recuperado 2012-02- 20, Universidad de San Carlos de Guatemala, disponible en:[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_2533.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2533.pdf)



# ANEXOS

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN

CÓDIGO: .....

**Indicaciones:**

Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar desde su percepción la calidad de atención que recibe usted en los consultorios de consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando "X" en una sola alternativa.

**Las categorías de respuesta son:**

Muy buena (5), Buena (4), Regular (3), Mala (2) y Muy mala (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<b>Interacción</b>						
1	Califique la actitud del profesional al brindarle atención médica:					
2	Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.					
3	Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico					
4	Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres.					
5	En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?					
6	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
<b>Entorno</b>		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
7	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.					
8	Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.					
9	Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.					
10	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a					

	ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
11	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?					
<b>Resultados</b>						
12	¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
13	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
14	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
15	Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
16	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Eficacia</b>						
17	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
18	Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
19	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
20	El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
21	Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Equidad</b>		Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
22	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.					
23	Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?					
24	Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?					

## ANEXO 02

### Ficha técnica del instrumento calidad de atención

#### FICHA TÉCNICA

1. **NOMBRE** : Cuestionario sobre Calidad de Atención
2. **AUTOR** : Bach. Karen Lissett Sisalema Rivera
3. **FECHA** : 2019
  
4. **OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el nivel de calidad de atención en sus dimensiones, Interacción, Entorno, Resultado, Eficacia y Equidad que asisten a consulta externa en la unidad del Hospital General Guasmo Sur - 2019, distribuidos en los diferentes servicios.
  
5. **APLICACIÓN** : Se aplicará a los usuarios que asisten a consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, distribuidos en los diferentes servicios.- 2019
  
6. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
7. **DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
8. **TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
9. **N° DE ÍTEMS** : 25
12. **DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

<b>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>I. INTERACCIÓN : 6 ÍTEMS</b>	• Actitud, Profesional, Formación, Profesional	1
	• Experiencia cliente	2
	• Empatía	3
	• Tolerancia	4
	• Comunicación	5
	• Confianza	6
<b>II. ENTORNO : 5 ÍTEMS</b>	• Instalaciones	7,8,9
	• Condiciones Ambientales	10
	• Limpieza	11
<b>III. RESULTADO : 5 ÍTEMS</b>	• Tiempo de Espera	12
	• Orientación Recibida	13
	• Abastecimiento de insumos	14
	• Equipamiento	15,16
<b>IV. EFICACIA : 5 ÍTEMS</b>	• Uso de normas	17
	• Uso de protocolos	18
	• Procedimientos claros	19
	• Organización	20,21
<b>V. EQUIDAD : 4 ÍTEMS</b>	• Igualdad en la consulta	22
	• Equidad en la cita medica	23
	• Equidad distribución de	24
	medicamentos	

### 13. EVALUACIÓN

- **Puntuaciones**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Muy mala
2	Mala
3	Regular
4	Buena
5	Muy buena

- **Evaluación en niveles por dimensión**

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA									
	Interacción		Entorno		Resultado		Eficacia		Equidad	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>BAJA</b>	1	10	1	8	1	8	1	8	1	6
<b>MEDIA</b>	11	20	9	17	9	16	9	16	7	12
<b>ALTA</b>	21	30	18	25	17	24	17	24	13	18

- **Evaluación de la variable**

Escala cualitativa	CALIDAD DE ATENCIÓN	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>BAJA</b>	1	40
<b>MEDIA</b>	41	80
<b>ALTA</b>	81	120

- **Interpretación de los niveles**

**Bajo:** Es la percepción inadecuada que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que se les brinda en los diferentes servicios, esto implica que consideran que hay deficiencias en la interacción con el paciente, un entorno de atención inadecuado e insuficiente, una percepción del resultado de la atención desfavorable, con una evidente ineficacia en el uso de protocolos de atención y con una baja equidad en la atención y distribución de consultas médicas.

**Medio:** Es una percepción regular que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que se les brinda en los diferentes servicios, esto implica que consideran que hay de vez en cuando si hay una buena interacción con el paciente, un entorno de atención más o menos favorable, una percepción del resultado de la atención regular, igualmente muchas veces si hay eficacia en el uso de protocolos de atención y con regular equidad en la atención y en la distribución de consultas médicas.

**Alto:** Es la percepción positiva que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que se les brinda en los diferentes servicios, esto implica que consideran que hay una buena interacción con el paciente, que el entorno de atención es adecuado y suficiente, una percepción del resultado de la atención positiva, con una evidente eficacia en el uso de protocolos de atención y con una equidad en la atención y distribución de consultas médicas.

**14. Validación:** La validez de contenido se desarrolló a través de la asesora metodóloga Dra. Maribel Díaz Espinoza que actuó como experto en el tema.

**15. Confiabilidad:** A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.846 que de acuerdo a los rangos propuestos por Vellis (1991) corresponde una muy buena confiabilidad

### ANEXO 03

#### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	24

Los resultados obtenidos del análisis del piloto nos determinan una buena confiabilidad del instrumento.

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Califique la actitud del profesional al brindarle atención médica?	87,07	151,352	,530	,838
¿Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios?	86,87	159,124	,182	,846
¿Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico?	86,93	151,495	,555	,838
¿Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres?	87,13	152,124	,517	,839
¿En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?	87,00	150,857	,472	,839
¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	86,87	155,267	,387	,842
¿Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido?	86,80	153,457	,494	,840
¿Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente?	86,47	159,267	,184	,846
¿Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente?	86,73	146,352	,721	,832
¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	87,73	138,067	,842	,823
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	86,47	156,981	,287	,844



¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	88,93	148,067	,460	,838
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	87,80	142,029	,484	,837
¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	87,47	132,124	,696	,825
¿Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	87,67	135,238	,815	,822
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	87,73	129,067	,776	,821
¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	87,53	157,267	,075	,854
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	86,93	155,210	,161	,850
¿Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada?	87,80	146,886	,794	,832
¿El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le pa-rece?	89,20	156,457	,150	,849
¿Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	87,80	137,314	,709	,827
¿Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita?	87,40	173,257	-,342	,876
¿Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?	87,40	129,400	,834	,818
¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	87,87	169,124	-,251	,870

## ANEXO 04



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTINARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Gestión en los Servicios de Salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	MARIBEL DIAZ ESPINOZA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Salud ( X )	Educativa ( )	Organizacional ( )
	Social ( )		
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	18 años		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docente de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo de la Investigación		

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Es validar el instrumento en su contenido teórico a través de expertos en el área.

## 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento la Calidad de Atención elaborado por Sisalema R., Karen en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

- Primera dimensión : Interacción

Objetivos de la Dimensión: reflejar las actitudes de los empleados, el comportamiento entre empleado y cliente, y la formación de los profesionales que ofrecen el servicio.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Interacción</b>	1. Califique la actitud del profesional al brindarle atención medica:	4	4	3	
	2. Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.	3	4	4	
	3. Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico	4	3	3	
	4. Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres.	4	3	4	
	5. En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?	4	3	3	
	6. ¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	4	3	4	

- Segunda dimensión: Entorno

Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos físicos o tangibles de la organización y a si otros usuarios influyen en el buen desarrollo del servicio.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Entorno</b>	1. Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.	3		4	
	2. Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.	4	4	4	
	3. Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	3	4	4	
	4. ¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
	5. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	3	4	4	

- Tercera dimensión: Resultados  
Objetivos de la Dimensión: Determinar el producto final del servicio.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Resultados</b>	1. ¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	4	3	4	
	2. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4	4	3	
	3. ¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	4	3	4	
	4. Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	4	4	3	
	5. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Eficacia  
Objetivos de la Dimensión: determinar si los objetivos previstos y conseguidos son eficaces.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia	1. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	3	4	3	
	2. Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	3	4	4	
	3. Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	3	4	4	
	4. El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:	3	4	3	
	5. Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Equidad  
Objetivos de la Dimensión: Reflejar que la atención sea aceptable y socialmente legítima.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Equidad	1. Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.	4	4	4	
	2. Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?	4	3	4	
	3. Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	4	3	3	



Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA

.....

Firma

Dra. Maribel Díaz Espinoza

DNI: 03683602

## ANEXO 05

### CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS

#### VARIABLE: SATISFACCIÓN

CÓDIGO: .....

**Indicaciones:**

Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la satisfacción que percibe usted en los consultorios de consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando "X" en una sola alternativa que usted considere más cercana a su percepción

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		Definitivamente si	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Acto médico</b>						
1	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado					
2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
4	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?					
<b>Organización</b>						
5	Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud en el hospital	Definitivamente si	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
6	Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (triaje y consultorio externo)	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
7	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	El horario de atención es adecuado para usted para a sus consultas.	Definitivamente si	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
<b>Comodidad</b>						



9	Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
10	Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.	Muy bueno	Buena	Regular	Malo	Muy malo
11	Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe.	Definitivamente si	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
12	Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
<b>Espera</b>						
13	¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco
14	¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo?					
15	¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia?					
16	¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio?					
17	¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes?					

## **ANEXO 06**

### **Ficha técnica del instrumento Satisfacción**

#### **FICHA TÉCNICA**

- 1. NOMBRE** : Cuestionario aplicado sobre Satisfacción
- 2. AUTOR** : Bach. Br. Karen Lissett Sisalema Rivera
- 3. FECHA** : 2019
  
- 10. OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el nivel de Satisfacción en sus dimensiones: Acto médico, Organización, Comodidad y Espera que asisten a consulta externa en la unidad del Hospital General Guasmo Sur , Guayaqui-2019, distribuidos en los diferentes servicios.
  
- 11. APLICACIÓN** : Se aplicará a los usuarios que asisten a consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, distribuidos en los diferentes servicios.- 2019
  
- 12. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 13. DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
- 14. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 15. N° DE ÍTEMS** : 17
- 12. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>I. Acto médico : 4 ÍTEMS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la enfermedad</li> <li>• Orientación de medicamentos</li> <li>• Orientación de exámenes auxiliares</li> <li>• Atención a dudas</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<b>II. Organización : 4 ÍTEMS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal suficiente</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Personal Capacitado</li> <li>• Señalización de ubicación</li> <li>• Procedimiento de atención clara</li> <li>• Horario de atención</li> </ul>	<p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>
<b>III. Comodidad : 4 ÍTEMS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confort</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Buen trato</li> <li>• Vinculación con la familia</li> <li>• Aglomeración de paciente.</li> </ul>	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p>
<b>IV. Espera : 5 ÍTEMS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera de cita</li> <li>• Tiempo de espera en consulta</li> <li>• Tiempo de espera para retirar medicamento</li> <li>• Tiempo de espera para imágenes</li> <li>• Tiempo de espera de espera laboratorio</li> </ul>	<p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p>

### 13. EVALUACIÓN

- **Puntuaciones**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Definitivamente no
2	Probablemente no
3	Indeciso
4	Probablemente si
5	Definitivamente si

- **Evaluación en niveles por dimensión**

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA							
	Acto médico		Organización		Comodidad		Espera	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>BAJO</b>	1	6	1	6	1	6	1	8
<b>MEDIO</b>	7	12	7	12	7	12	9	16
<b>ALTO</b>	13	18	13	20	13	20	17	25

- **Evaluación de la variable**

Escala cualitativa	SATISFACCIÓN	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>BAJO</b>	1	28
<b>MEDIO</b>	29	56
<b>ALTO</b>	57	84

- **Interpretación de los niveles**

**Bajo:** Percepción de insatisfacción sobre el acto médico, la organización de la institución, escasa comodidad y un tiempo de espera excesivo.

**Medio:** La satisfacción es parcial sin embargo hay existe descontento con el acto médico, la organización, comodidad que las salas de espera y en los consultorios y un tiempo de espera regular.

**Alto:** La satisfacción es alta dado que hay aceptación del acto médico, la organización es la adecuada, comodidad en las salas de espera y en los consultorios y un tiempo de espera suficiente.

**14. Validación:** La validez de contenido se desarrolló a través de la asesora metodóloga Dra. Díaz Espinoza, Maribel que actuó como experto en el tema.

**15. Confiabilidad:** A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.803 que de acuerdo a los rangos propuestos por Vallies (1991) corresponde una buena confiabilidad.

## ANEXO 07

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	17

Los resultados de la prueba piloto nos muestran que el instrumento es confiables para su aplicación

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado?	51,13	102,267	,290	,800
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	50,67	107,095	,363	,797
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	51,33	102,238	,338	,796
¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?	51,00	93,000	,629	,775
¿Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud en el hospital?	51,87	85,981	,712	,765

¿Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (preparación de enfermería y consultorio externo) ?	51,47	104,267	,454	,792
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?	51,80	94,886	,430	,792
¿El horario de atención es adecuado para recibir sus consultas?	51,60	104,686	,185	,809
¿Considera que las instalaciones del hospital son comfortable?	51,33	100,524	,544	,786
¿Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital?	51,47	99,124	,705	,780
¿Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe?	51,13	110,838	-,034	,828
¿Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?	53,07	99,210	,417	,791
¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?	53,53	107,552	,342	,798
¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo?	53,13	102,410	,423	,792
¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia?	52,67	97,524	,421	,791
¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio?	52,93	99,352	,501	,787
¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes?	53,07	101,210	,406	,792

## ANEXO 8

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTO



#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Gestión en los Servicios de Salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### I. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	Maribel Díaz Espinoza		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (    ) Doctor ( x    )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Salud ( x    )	Educativa (    )	Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( x    )		
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docente de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo de la investigación.		



## II. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Es validar el instrumento en su contenido teórico a través de expertos en el área.

## III. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento del cuestionario de satisfacción elaborado por Sisalema R., Karen en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN

- Primera dimensión : Acto médico

Objetivos de la Dimensión: Salvaguardar la salud física y mental de un paciente, y procurando siempre la mejor calidad de vida posible.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Acto médico</b>	1. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado	4	3	3	
	2. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	3	
	3. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	3	4	
	4. ¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: establecer la comunicación para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Organización</b>	1. Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud en el hospital	3	4	4	
	2.Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (traje y consultorio externo)	4	3	4	
	3. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?	4	3	4	
	4. El horario de atención es adecuado para usted para a sus consultas.	4	3	3	

- Tercera dimensión: Comodidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar si se encontró un buen servicio

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Comodidad</b>	1. Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.	4	4	3	
	2. Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.	4	3	3	
	3. Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe.	4	4	4	
	4. Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Espera

Objetivos de la Dimensión: determinar el tiempo que el paciente en la sala hasta que llegue su turno.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Espera</b>	1. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?	4	4	3	
	2. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo?	4	3	3	
	3. ¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia?	4	3	3	
	4. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio?	4	4	4	
	5. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes?	3	4	4	



Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA

.....

Firma  
Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DNI: 03683602

## ANEXO 9

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTO



#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Gestión en los Servicios de Salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### IV. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	Obando Freire Francisco		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( x )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Salud ( )	Educativa ( )	
	Social ( )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	38 años de Formación en Salud		
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital General del Guasmo Sur		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( ) Más de 12 años MSP ( x )		
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docente de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo de la investigación.		

#### V. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Es validar el instrumento en su contenido teórico a través de expertos en el area.

## VI. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento del cuestionario de satisfacción elaborado por Sisalema R., Karen en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

- Primera dimensión : Interacción

Objetivos de la Dimensión: reflejar las actitudes de los empleados, el comportamiento entre empleado y cliente, y la formación de los profesionales que ofrecen el servicio.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Interacción</b>	1. Califique la actitud del profesional al brindarle atención medica:	4	4	3	
	2. Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.	3	4	4	
	3. Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico	4	3	3	
	4. Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres.	4	3	4	
	5. En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?	4	3	3	
	6. ¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	4	3	4	

- Segunda dimensión: Entorno

Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos físicos o tangibles de la organización y a si otros usuarios influyen en el buen desarrollo del servicio.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Entorno</b>	1. Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.	3	3	4	
	2. Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.	4	4	4	
	3. Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	3	4	4	
	4. ¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
	5. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	3	4	4	

- Tercera dimensión: Resultados  
Objetivos de la Dimensión: Determinar el producto final del servicio.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Resultados</b>	1. ¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	4	3	4	
	2. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	4	4	3	
	3. ¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	4	3	4	
	4. Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	4	4	3	
	5. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Eficacia  
Objetivos de la Dimensión: determinar si los objetivos previstos y conseguidos son eficaces.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia	1. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	3	4	3	
	2. Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	3	4	4	
	3. Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	3	4	4	
	4. El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:	3	4	3	
	5. Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Equidad  
Objetivos de la Dimensión: Reflejar que la atención sea aceptable y socialmente legítima.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Equidad	1. Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.	4	4	4	
	2. Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?	4	3	4	
	3. Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	4	3	3	

Dr. Francisco Obando Freire, PHD.  
  
 COORDINADOR GENERAL

.....  
 Firma

Dr. Francisco Marcelo Obando Freire.

DNI: 0904368859

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN

- Primera dimensión : Acto médico

Objetivos de la Dimensión: Salvaguardar la salud física y mental de un paciente, y procurando siempre la mejor calidad de vida posible.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Acto médico</b>	5. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado	4	4	3	
	6. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	3	
	7. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	3	3	4	
	8. ¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: establecer la comunicación para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Organización</b>	5. Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud en el hospital	3	4	4	
	6.Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (traje y consultorio externo)	4	4	4	
	7. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?	3	4	4	
	8. El horario de atención es adecuado para usted para a sus consultas.	4	3	3	

- Tercera dimensión: Comodidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar si se encontró un buen servicio

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Comodidad</b>	5. Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.	4	4	4	
	6. Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.	4	3	3	
	7. Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe.	3	4	4	
	8. Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Espera

Objetivos de la Dimensión: determinar el tiempo que el paciente en la sala hasta que llegue su turno.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Espera</b>	6. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?	3	4	3	
	7. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo?	4	3	3	
	8. ¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia?	4	3	3	
	9. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio?	4	4	4	
	10. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes?	3	4	4	

Dr. Francisco Obando Freire, PHD.  
  
 COORDINADOR GENERAL

.....  
 Firma

Dr. Francisco Marcelo Obando Freire.

DNI: 0904368859

## ANEXO 10

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTO



#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Gestión en los Servicios de Salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### VII. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	Navia García Diana		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Doctor ( )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Salud ( x )	Educativa ( )	
	Social ( )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	22 años		
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital General del Guasmo Sur		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( ) Más de 11 años MSP ( x )		
<b>Experiencia en Investigación</b>	Médico Quirúrgico Oftalmología.		

#### VIII. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Es validar el instrumento en su contenido teórico a través de expertos en el area.

## IX. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento del cuestionario de satisfacción elaborado por Sisalema R., Karen en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

- Primera dimensión : Interacción

Objetivos de la Dimensión: reflejar las actitudes de los empleados, el comportamiento entre empleado y cliente, y la formación de los profesionales que ofrecen el servicio.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Interacción</b>	7. Califique la actitud del profesional al brindarle atención medica:	4	4	3	
	8. Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.	4	4	4	
	9. Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico	4	3	3	Costumbres Prácticas Quirurgica
	10. Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres.	3	3	3	
	11. En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?	4	4	4	
	12. ¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Entorno

Objetivos de la Dimensión: Determinar los elementos físicos o tangibles de la organización y a si otros usuarios influyen en el buen desarrollo del servicio.



Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Entorno</b>	6. Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.	4	4	4	
	7. Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.	4	3	4	
	8. Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	3	4	3	Suficiente Adecuado idoneo
	9. ¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
	10. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	3	3	3	

Tercera dimensión: Resultados

Objetivos de la Dimensión: Determinar el producto final del servicio.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Resultados</b>	6. ¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	2	2	4	
	7. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	3	3	3	
	8. ¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	4	4	4	
	9. Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	3	3	3	
	10. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Eficacia  
Objetivos de la Dimensión: determinar si los objetivos previstos y conseguidos son eficaces.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia	6. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	4	4	4	
	7. Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	3	3	3	
	8. Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	4	2	3	
	9. El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:	3	3	3	
	10. Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Equidad  
Objetivos de la Dimensión: Reflejar que la atención sea aceptable y socialmente legítima.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Equidad	4. Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.	4	3	4	
	5. Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?	4	4	4	
	6. Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	4	4	4	

HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR  
 Diana Navia García Md. Mgs.  
 OFTALMOLOGA  
 Libro 1 Folio 0111 Reg. San No 5459



.....

Firma

Dr. Diana Marisol Navia García.

DNI: 0909053332

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN

- Primera dimensión : Acto médico

Objetivos de la Dimensión: Salvaguardar la salud física y mental de un paciente, y procurando siempre la mejor calidad de vida posible.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Acto médico</b>	9. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado	4	4	3	
	10. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	3	3	
	11. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	3	3	4	
	12. ¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: establecer la comunicación para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Organización</b>	9. Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud en el hospital	4	4	4	
	10.Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (traje y consultorio externo)	4	4	4	
	11. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?	3	4	3	
	12. El horario de atención es adecuado para usted para a sus consultas.	4	3	3	

- Tercera dimensión: Comodidad


Objetivos de la Dimensión: Determinar si se encontró un buen servicio

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Comodidad</b>	9. Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.	4	4	4	
	10. Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.	4	4	3	
	11. Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe.	3	4	4	
	12. Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Espera

Objetivos de la Dimensión: determinar el tiempo que el paciente en la sala hasta que llegue su turno.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Espera</b>	11. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?	4	4	3	
	12. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo?	4	3	3	
	13. ¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia?	4	3	3	
	14. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio?	4	4	4	
	15. ¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes?	4	4	4	

HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR  
 Diana Navia García Md. Mgs.  
 OFTALMOLOGA  
 Libro 1 Folio 0111 Reg. San No 5459



Firma

Dr. Diana Marisol Navia García.

DNI: 0909053332

## ANEXO 11

### MATRIZ DE ÍTEMS DE LA VARIABLE CALIDAD

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad	<p>Gilmore, Aguirre, Abadi (4)(3)(9) refiere un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado: - Estructura. Contiene las características del medio en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales, además el Proceso. contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica. Dando como Resultado. los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y población. En cuanto al modelo de la calidad de atención la calidad de la atención médica consiste en "otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios</p>	<p>Es la percepción de los pacientes del hospital general guasmo sur que acuden a ser uso de la cartera de servicio donde se realiza una vinculación al momento de interactuar con los paciente como funcionarios públicos se involucra la comunicación y buen trato</p>	<p><b>Interacción</b> Consiste en las actitudes de los trabajadores al prestar un servicio, es decir es el comportamiento entre empleado y cliente, y la formación de estas personas que ofrecen el servicio. Ésta se refiere a la experiencia del cliente como resultado de la interacción con el elemento humano de la organización, en esta experiencia entra a tallar la actitud del profesional que brinda el servicio, su formación profesional, la cualidad de empatía, la tolerancia con que atiende, sus procesos de comunicación y la confianza que puede generar en el usuario (14).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud Profesional</li> <li>• Formación Profesional</li> <li>• Experiencia cliente</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Confianza</li> </ul>	<p>Califique la actitud del profesional al brindarle atención medica:</p> <p>Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.</p> <p>Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico.</p> <p>Califique el grado de comprensión que su médico mostró hacia sus costumbres.</p> <p>En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?</p> <p>¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?</p>
			<p><b>Entorno</b> Se centra en el diseño de las instalaciones, las condiciones ambientales, y los factores sociales. Se refiere a los elementos físicos o tangibles de la organización y a si otros usuarios influyen en el buen desarrollo del servicio (14).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones</li> <li>• Condiciones Ambientales</li> <li>• Limpieza</li> </ul>	<p>Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.</p> <p>Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.</p> <p>Considera que los espacios con los que cuenta el establecimiento de salud es suficiente para llevar a cabo la atención del paciente.</p> <p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p>

<p>éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (3). Asimismo los objetivos de la calidad de servicio es satisfacer al cliente, mejoramiento continuo del servicio y eficiencia en la prestación del servicio (9).</p>			<p><b>Resultado</b></p> <p>Se refiere a la percepción del usuario después de haber sido atendido, se refiere a los beneficios para el cliente o el resultado del servicio recibido, también es entendido como el producto final del servicio, se incluyen aspectos como el tiempo de espera, orientación recibida, abastecimientos de insumos, equipamiento y disposición. (14).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de Espera</li> <li>• Orientación Recibida</li> <li>• Abastecimiento de insumos</li> <li>• Equipamiento</li> </ul>	<p>¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?</p> <p>¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?</p> <p>Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?</p> <p>Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?</p> <p>¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p>
			<p><b>Eficacia</b></p> <p>Es la relación entre los objetivos previstos y conseguidos en cada uno de los objetivos por separado. Vouri, diferencia entre el impacto real o consecuencia de los objetivos en un sistema operativo concreto y el impacto potencial o grado de cumplimiento de esos mismos objetivos en una situación real y define la efectividad como la relación entre ambos impactos. En salud se refiere al uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva (15).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de normas</li> <li>• Uso de protocolos</li> <li>• Procedimientos claros</li> <li>• Organización</li> </ul>	<p>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?</p> <p>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?</p> <p>Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:</p> <p>El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece:</p> <p>Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la</p>



					atención médica a los pacientes?
			<p><b>Equidad</b> Equidad es el principio por el que determina lo que es justo en una distribución de la atención y sus beneficios entre los miembros de una población. La equidad forma parte de aquello que hace que la atención sea aceptable y socialmente legítima para los individuos, en salud está referida a la percepción del usuario respecto a la igualdad en la consulta, en el turno, en la distribución de productos, etc. (16).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad en la consulta</li> <li>• Equidad en la cita medica</li> <li>• Equidad distribución de medicamentos</li> </ul>	<p>Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.</p> <p>Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?</p> <p>Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?</p>
Variable dependiente: SASTIFACCION	<p>Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud) por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una</p>		<p><b>Acto medico</b> Se caracteriza fundamentalmente por salvar la salud física y mental de un paciente, y procurando siempre la mejor calidad de vida posible. Esta referida a la responsabilidad del profesional de salud que atiende para expresarme de manera clara con su pacientes, haciendo explicación concisa sobre la enfermedad, orientar la medicación a través de la receta médica, de certificados y de exámenes de laboratorio directamente relacionados con la atención de pacientes, la ejecución de intervenciones quirúrgicas o cualquier producto, sustancia o agente destinado al diagnóstico, prevención o</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la enfermedad</li> <li>• Orientación de medicamentos</li> <li>• Orientación de exámenes auxiliares</li> <li>• Atención a dudas</li> </ul>	<p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?</p> <p>¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?</p>


	<p>afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.</p> <p>Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula:  Rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción (28)</p>		<p>tratamiento de enfermedades (31).</p> <p><b>Organización</b>  Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.</p> <p>En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos (31).</p> <p><b>Comodidad</b>  Sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada, sino indiferencia frente al ambiente: esa situación sería el</p>	<p>Personal suficiente  Comunicación  Personal Capacitado  Señalización de ubicación  Procedimiento de atención clara  Horario de atención</p> <p>• Confort  • Comodidad  • Buen trato  • Vinculación con la familia  • Aglomeración de paciente.</p>	<p>Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud-.</p> <p>Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (traje y consultorio externo)</p> <p>¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?</p> <p>El horario de atención es adecuado para usted para a sus consultas.</p> <p>Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.</p> <p>Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.</p> <p>Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>confort. El paciente que se encuentra en un servicio de espera una atención adecuada y comodidad y confort, buen trato, vinculación con la familia para lograr la satisfacción y favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar (32).</p>		<p>acompañe.</p> <p>Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?</p>
			<p><b>espera</b> El tiempo de espera promedio desde que un paciente llega a un establecimiento de salud, público o privado, hasta que es atendido en un consultorio médico. Nuestra intención es esbozar sobre la espera previa al momento clave, es decir, el tiempo que el paciente pasa en la sala de espera o donde sea, haciendo tiempo hasta que le toca su turno (32).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera de cita</li> <li>• Tiempo de espera en consulta</li> <li>• Tiempo de espera para retirar medicamento</li> <li>• Tiempo de espera para imágenes</li> <li>• Tiempo de espera de espera laboratorio</li> </ul>	<p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p>

## ANEXO 12

### MATRIZ DE ÍTEMS DE LA VARIABLE SATISFACCION

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable dependiente: SASTIFACCION	<p>Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud) por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.</p> <p>Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. Por</p>		<p><b>Acto médico</b></p> <p>Se caracteriza fundamentalmente por salvar la salud física y mental de un paciente, y procurando siempre la mejor calidad de vida posible. Esta referida a la responsabilidad del profesional de salud que atiende para expresarme de manera clara con su pacientes, haciendo explicación concisa sobre la enfermedad, orientar la medicación a través de la receta médica, de certificados y de exámenes de laboratorio directamente relacionados con la atención de pacientes, la ejecución de intervenciones quirúrgicas o cualquier producto, sustancia o agente destinado al diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades (31).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la enfermedad</li> <li>• Orientación de medicamentos</li> <li>• Orientación de exámenes auxiliares</li> <li>• Atención a dudas</li> </ul>	<p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?</p> <p>¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?</p>
			<p><b>Organización</b></p> <p>Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.</p>	<p>Personal suficiente</p> <p>Comunicación</p> <p>Personal Capacitado</p> <p>Señalización de ubicación</p> <p>Procedimiento de atención clara</p> <p>Horario de atención</p>	<p>Usted cree que existe el personal suficiente para atender sus necesidades de salud-.</p> <p>Cuál es su percepción respecto a la comunicación que existe entre servicios (traje y consultorio externo)</p> <p>¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes los procedimientos para su atención?</p>

	<p>lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula:  Rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción (28)</p>		<p>En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos (31).</p>		<p>El horario de atención es adecuado para usted para a sus consultas.</p> 
			<p><b>Comodidad</b>  Sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada, sino indiferencia frente al ambiente: esa situación sería el confort. El paciente que se encuentra en un servicio de espera una atención adecuada y comodidad y confort, buen trato, vinculación con la familia para lograr la satisfacción y favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar (32).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confort</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Buen trato</li> <li>• Vinculación con la familia</li> <li>• Aglomeración de paciente.</li> </ul>	<p>Considera que las instalaciones del hospital son comfortable.</p> <p>Considera que el personal que lo atiende le dio un buen trato en su estadía en el hospital.</p> <p>Le es importante para usted que se deje ingresar al familiar a la consulta para que acompañe.</p> <p>Considera usted que existe aglomeración de pacientes en el consultorio externo al que acudió?</p>
			<p><b>espera</b>  El tiempo de espera promedio desde que un paciente llega a un establecimiento de salud, público</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera de cita</li> <li>• Tiempo de espera en consulta</li> </ul>	<p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser obtener su cita en el hospital?  Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p>

			<p>o privado, hasta que es atendido en un consultorio médico. Nuestra intención es esbozar sobre la espera previa al momento clave, es decir, el tiempo que el paciente pasa en la sala de espera o donde sea, haciendo tiempo hasta que le toca su turno (32).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera para retirar medicamento</li> <li>• Tiempo de espera para imágenes</li> <li>• Tiempo de espera de espera laboratorio</li> </ul>	<p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el consultorio externo? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para que le entreguen sus medicamentos en farmacia? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en el servicio de laboratorio? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p> <p>¿Qué tanto tiempo esperó para ser atendido en la sala de imágenes? Mucho – bastante – neutral – un poco – no en lo absoluto.</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ANEXO 13**  
**ACTA DE APROBACIÓN INSTITUCIONAL**

UAG-2019-0617-E

Guayaquil, 11 de abril del 2019

**DR. ANGEL MORENO BRIONES**

DIRECTOR ASISTENCIAL  
HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR

Estimado y Distinguido Señor:

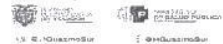
Yo Karen Lissett Sisalema Rivera; identificada con cedula N° 0925269870, Ingeniera en Diseños Gráfico, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, le saludo cordialmente y a la vez solicitarle el debido permiso para realizar la investigación en su prestigiosa institución que dirige y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permita desarrollar el estudio titulado: CALIDAD Y SASTIFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL 2019. Esperando se me brinde las facilidades correspondientes, ya que el resultado de la investigación será en beneficio a la población estudiada y enriquecerá nuestras bases científicas en nuestro ámbito de trabajo. Sin otro motivo particular, quedo de usted agradecida.

Atentamente.

  
Karen Lissett Sisalema Rivera

C.I. 0925269870

<b>HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR</b>	
Gestión de Atención al Usuario—Ventanilla Única	
DATOS DE CIUDADANO	
NOMBRE COMPLETO	Karen Lissett
NUM. CEDULA	0925269870
TELEFONO	lisa_savel@hotmail.com
CORREO	lisa_savel@hotmail.com



11/04/19 15:30

## ANEXO 14

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : FCB-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Yván Alexander Méndez Espinoza, DTC de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019" de la estudiante Karen Lissett Sisalema Rivera, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 14 de febrero de 2020



**DR. YVÁN MENDÍVEZ ESPINOZA**

**DNI: 19188655**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



## ANEXO 15

### PANTALLAZO DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073627063&s=1&o=1257410084&lang=es

feedback studio | Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil

1 ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en  
consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil  
2019.

2 TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:  
Br. Karen Lissett Sisalema Rivera (ORCID: 0000-0002-4112-6836)

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	cybertesis.unnm.edu... Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.metabase.net Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 50    Número de palabras: 13979    Text-only Report    High Resolution    Activado

09:28 a.m. 14/02/2020

Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA



Firma

Dra. Maribel Díaz Espinoza

DNI: 03683602

**ANEXO 16**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS**

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p align="center"><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b></p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Yo Karen Lissett Sisalema Rivera identificado con DNI N° 0925269870 egresado del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GENERAL GUASMO SUR, GUAYAQUIL 2019”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

\_\_\_\_\_  
DNI: 0925269870

PIURA, 12 de diciembre del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO 17

### VERSIÓN FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SISALEMA RIVERA KAREN LISSETT

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GENERAL  
GUASMO SUR, GUAYAQUIL 2019.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

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

SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA