



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción de mujeres en Sala de
Primera Atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador,
2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lopez Chuncho, Ximena Elizabeth (ORCID: 0000-0002-4197-2979)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres
por ser siempre mis pilares,
brindarme siempre su amor y apoyo incondicional.

A todos mis maestros
que me han acompañado en este arduo camino y
compartir conmigo momentos de alegrías y fracasos.
Gracias a todos los que ayudaron en la realización de este proyecto

AGRADECIMIENTO

A Dios por todo lo que me ofrece,
por bendecirme siempre en
este crecimiento humano y profesional.

A mis padres por todo lo que me han dado
y formado para llegar a cumplir este nuevo reto.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables	22
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnica.....	25
3.5 Procedimiento.....	27
3.6 Método de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADO.....	29
4.1 Resultados descriptivos.....	29
4.2 Resultados correlacionales.....	37
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. Recomendaciones.....	48
I. Referencias	49
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1 Población del personal de trabajadores y pacientes Hospital General Sur de Quito-Ecuador.	24
Tabla 2 Distribución de la muestra del Hospital General Sur de Quito-Ecuador..	25
Tabla 3 Validez de expertos.....	26
Tabla 4 Valores instrumento Alfa de Cronbach.....	27
Tabla 5 Esquema de confiabilidad	27
Tabla 6 Variable Calidad de servicio	29
Tabla 7 Dimensión 1 variable 1 Confiabilidad	30
Tabla 8 Dimensión Empatía.....	31
Tabla 9 Dimensión Comunicación	32
Tabla 10 Dimensión de Capacidad de Respuesta	33
Tabla 11 Variable Satisfacción.....	33
Tabla 12 Dimensión Rendimiento percibido.....	34
Tabla 13 Dimensión Expectativa	36
Tabla 14 Dimensión Niveles de servicio	37
Tabla 15 Correlación calidad de servicio y satisfacción	38
Tabla 16 Correlación calidad de servicio y rendimiento percibido	39
Tabla 17 Correlación calidad de servicio y las expectativas	40
Tabla 18 Correlación calidad de servicio y los niveles.....	41

Índice de figuras

Figura 1 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio.....	29
Figura 2 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Confiabilidad	30
Figura 3 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Empatía....	31
Figura 4 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Comunicación	32
Figura 5 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta	33
Figura 6 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión satisfacción.....	34
Figura 7 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión Rendimiento Percibido	35
Figura 8 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión Expectativas.....	36
Figura 9 Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión Niveles de servicio	37

RESUMEN

El interés por muchos países por mejorar la calidad de servicio en sala de primera atención está presente en todos los países del mundo, en Latinoamérica se muestra una gran preocupación por cambiar la realidad, así lo manifiesta los últimos informes de la Organización Mundial de la Salud. Ante esta realidad se la el desarrollo del presente trabajo de investigación que posee como objetivo general el determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, 2020. Para ello el trabajo investigativo fue de tipo básica, bajo el enfoque cuantitativo y desarrollado con un diseño no experimental con un esquema correlacional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 60 entre trabajadores y pacientes de la sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito. En el marco metodológico se empleó como instrumento los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción; el procesamiento de la base de datos obtenidos se procesó a través del programa SPSS 25. Posteriormente de los resultados generales, nos demuestran que la correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral), teniéndose que la calidad de servicio y la satisfacción, presentan un coeficiente de correlación de 0,451, que según los rangos establecidos (0,01 – 0,49), viene a ser una correlación baja, lo cual confirma la existencia de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, sala de primera atención, rendimiento percibido, expectativas de satisfacción.

ABSTRACT

The interest of many countries to improve the quality of service in the primary care ward is present in all countries of the world, in Latin America there is great concern to change reality, as shown in the latest reports from the World Health Organization. Faced with this reality, the development of this research work is carried out, whose general objective is to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of women in the first care ward of the General Hospital of the South of Quito, Ecuador, 2020. For this, the research work was of a basic type, under the quantitative approach and developed with a non-experimental design with a descriptive correlational scheme. The sample consisted of 80 workers and patients from the first care ward of the General Hospital of the South of Quito. In the methodological framework, the service quality and satisfaction questionnaires were used as an instrument; the processing of the database obtained was processed through the SPSS 25 program. After the general results, they show us that the correlation is significant at level 0, 01 (bilateral), having that the quality of service and satisfaction, present a correlation coefficient of 0.451, which according to the established ranges (0.01 - 0.49), is a low correlation, which confirms the existence of a correlation between the quality of service and the satisfaction of women in the ward. first care of the General Hospital of the South of Quito, 2020.

keywords: procedural burden, job performance, court.

I. INTRODUCCIÓN

Junto al desarrollo global, los avances tecnológicos y del conocimiento, la calidad del servicio se va abriendo campo por su relevancia en las organizaciones, compañías, establecimientos entre otros. Naranjo y Andrade (2016), en su trabajo de investigación obtuvieron como resultados relevantes donde se destaca las importancias del empleo óptimo de las estrategias para con los usuarios a favor de obtener una mejora en la calidad de atención a los pacientes. La satisfacción será plena cuando estos mismos sientan que la institución médica ha cubierto su necesidad básica, detallándose el enfoque comportamental del consumidor.

La normativa ecuatoriana a través de la Carta Magna, Constitución de la Republica (2008), señala las responsabilidades que tienen los diferentes poderes del estado en conjunto con sus instituciones, en este caso principalmente con instituciones pertenecientes al área de Salud para con toda la población del país; sin que se tenga que discriminar por la clase social de cada ciudadano; etnia, religión, distinción de sexo, edad, lugar de nacimiento, identidad de género; entre otros; con el fin de prestar el acceso continuo; y, permanente a los servicios de salud los cuales deben ser brindados con eficacia, eficiencia; y, calidad; Cevallos (2017) en su trabajo de investigación indicó que en el país a través del estado contaba con dos alternativas de provisionar un determinado servicio de salud, existen determinados escenarios institucionales para la segmentar el Servicio Nacional de Salud; es así como se conforma la Red Publica Integral de Salud; la cual es integrada por entidades de Salud públicas y privadas del país. La seguridad social en términos generales es entendida como aquel servicio en que el Estado se encuentra obligado a prestar a sus ciudadanos. A nivel latino americano, en concordancia con los presentado por Mesissen (2014) citado por Alarcón (2017), aparecen los informes emitidos por las clínicas den Bogotá, la secretaria general (2014) y el departamento de Putumayo (Sosa 2015), en el que se evidenció que los porcentajes de servicio son parecidos o incluso hasta superiores. Por esto se hizo necesario realizar una investigación para saber cuántos de estos servicios

son para el área de sala de urgencias y para establecer el grado percibido de los pacientes de las diferentes salas de atención en Villavicencio.

El Hospital General Sur de Quito, Casa de Salud que pertenece al Instituto de salud –IESS- desde el 2018 ha incrementado paulatinamente la cantidad de sus afiliados en especial mujeres; por tanto se evidencia que a consecuencia de estos tenemos un incremento de mujeres que solicitan diferentes tipos de servicios el área de primera atención de dicha Casa de Salud; teniendo en el año 2018 un total de 50 afiliadas mujeres; y, para el 2019 un total de 150 afiliadas mujeres; evidenciándose en un periodo de 1 año un incremento del 200%. Por esta situación se aumentó la demanda de afiliadas mujeres que requerían en primera instancia ser atendidos por el primer y único filtro que es el box de primeros auxilios; y, hasta el momento no se ha podido brindar un servicio de calidad en vista al evidente incremento de demanda de determinado servicio para garantizar una atención oportuna y adecuada a las aseguradas mujeres. Navas (2013), en su tesis titulada “Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Sígsig” de la Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador; indicó que se debería coordinar acciones para que se pueda alcanzar el mejoramiento del sistema salud a nivel nacional a través del desarrollo práctico de políticas de servicio a la salud a nivel nacional y que esto debe realizar el gobierno a través de sus ministerios; coordinaciones zonales, gerentes generales de las dependencias de Salud; coordinadores provinciales; contando con el apoyo fundamental del sector privado ya que ellos forman parte de la Red Pública Integral de Salud, con el fin de dar una real la protección de la salud.

En ese sentido nace la motivación de la presente investigación que busca la evaluación de la calidad del servicio y satisfacción de atención en sala de Primera Atención del Hospital General Sur de Quito presta a sus afiliadas mujeres, mediante un estudio técnico-científico, el cual a su vez

podrá ser de utilidad para la institución en donde se realizará este estudio; para incluso implementarlo posteriormente.

En cuanto al planteamiento el problema general de la presente indagación tenemos: ¿Cuál es la correspondencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020? Por ello se planteó como problemática específicos **1)** ¿Cuál es la vinculación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito en el periodo 2020?; **2)** ¿Cuál es la dependencia entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020?; **3)** ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020?

La investigación plantea como valor teórico, las diversas fuentes sustentables así mismos las que se presenta para poder indagar los procesos que se realicen para alcanzar una misión de calidad en la satisfacción de mujeres en la sala de primera atención del Hospital General sur de Quito-Ecuador, que deriva en acciones de los procesos de la gestión teniendo en consideración que el estudio se realiza en un instante de acontecimiento sanitaria por el Covid-19, resultando indispensable como el derecho que le concurre a todo individuo.

Teniendo como Implicancia práctica; está indagación científica está respaldada la investigación por trascender provechosa para la atención de las mujeres en la sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-Ecuador, lo cual puede permitir un apropiado examen de las averiguaciones con el progreso de pautas y materia prima a favor del recurso humano calculado en bienhechoras prácticas de la administración como estrategia complementaria al servicio para el fortalecimiento. En relación al aspecto metodológico, la investigación considero que se

comprueba con saberes realizados por otros intelectuales, alcanzar a tener una consecuencia eficaz.

Se planteó como objetivo general la determinación la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020. Asimismo, nos planteamos objetivos específicos: **1)** la relación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020. Continuamente se requiere decretar **2)** la relación entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020. **3)** la relación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020.

En cuanto a la hipótesis general se plantea si existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020. De esta manera, nos planteamos la hipótesis específica 1: existencia relacional directa entre la calidad de servicio y el beneficio percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020. Se identifica como hipótesis específica existe correspondencia directa entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020. Finalmente se planteó la H3 coexiste trato directo entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito-2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco de la temática aborda en la presente investigación, existe varios aportes que permiten tener como referencia las experiencias como guía para nuevos informes en la investigación se citan las siguientes investigaciones nacionales: Para Ávila (2020), calidad y satisfacción del cliente en el trabajo de indagación que realizó en Ecuador se consiguió establecer el grado de incidencia de la calidad ofrecida por el GADM de Riobamba, en la linealidad del agrado o complacencia del servidor que se identificaba con alguna de los interesados que mostraban algún tipo de limitaciones. Obteniéndose como resultado se finalizó que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal brinda un servicio medio considerándose urgentemente acciones mejora visionando que las personas. Tuvo como propósito la determinación de la calidad del servicio que se da en el G.A.D.M en Riobamba vinculado con el agrado de sus clientes. Trabajo sobre la base teórica de Noguez (2016), al vincular el indicador de eficacia y sobre sobre la buena asistencia y agrado del consumidor con lo expuesto por Cohen (2014). En su desarrollo metodológico contó con un equipo de control y otro experimental, como herramienta de cogida de datos se utilizó la entrevista, la cual contribuyó a la confrontación de hipótesis. La población quedó resignada por 760 participantes de los cuales su muestra la conformaron solo 36 usuarios. Concluyendo que es de suma urgencia la capacitación de su personal, para que este mismo contribuya a la mejora de la calidad de atención a los usuarios en relación al buen trato con calidad y calidez en base a lo propuesto.

Por su parte los aporte Maggi (2018), ejecutó una investigación científica en Ecuador, la cual tuvo como objetivo la evaluación de la categoría de agrado; realizó una investigación en este país Ecuador, donde evaluó el paralelismo de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad propuesta en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital GM. El estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo con un alcance descriptivo de las cinco dimensiones con la que se organizó el instrumento, el cual fue de

tipo transaccional. La población estuvo constituida por los pacientes del área de pediatría, de los cuales fue solo 357 su muestra. Concluyendo en que el 74%, la prestación servicial dada por el centro de salud es deficiente y no cubre las expectativas ni agrado de los usuarios en relación a la calidez y buen trato.

Del salto (2014), en su investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en la ciudad de Quito, por lo que realizó una investigación en este país Ecuador, sobre la satisfacción de los estudiantes; el personal docente; y, personal administrativo de dicha Unidad Educativa, referente a las expectativas que tienen sobre sus necesidades en el servicio de atención de salud en el periodo 2012. En el método de investigación que utilizó fue observacional de tipo epidemiológico analítico transversal; el para su trabajo de investigación utilizó como muestra 391 individuos; y, como instrumento para la recolección de datos aplicó un cuestionario; por lo que de acuerdo a sus resultados concluyó que: los usuarios del Departamento Médico se encontraban con un alto nivel de complacencia referente a la calidad de servicios que se prestaba en dicho centro la Unidad Médica.

En el contexto internacional hay la existencia de trabajos previos, tenemos el caso de Gonzales, León y Sánchez (2020), mediante su exploración y en base a las consecuencias alcanzadas en el hospital regional de Pucallpa, MUESTRAS donde los resultados estadísticos arrojaron que: donde concluyeron la no existencia relacionada entre las variables estudiadas; interpretando la negligencia en las acciones administrativas por parte de su personal laboral por ende no brinda un servicio de calidad.

Por su parte, Rocha (2020), en su indagación realizada y con los efectos conseguidos, concluyó que los escolares calificaron de regular la calidad de servicio; asimismo, que se encontraba regularmente satisfechos; determinando la existencia de una debilitada dependencia entre la calidad de servicio y el gusto de los alumnos de la EP. Administración en la UNU. Aspajo (2018), en su investigación para evidenciar la correspondencia entre el gozo del interesado externo y la calidad de servicio que propone una comisión, en la ciudad de Lima, llegó a concluir con el pedestal de las

derivaciones alcanzadas que el nivel de eficacia descubierto por los compradores fue principalmente bueno y el nivel de calidad fue revista como excelente. Llegando como conclusión final un alto nivel de excelencia y significancia entre las variables de la indagación.

Morillo y Morillo (2016), desarrolló su estudio en Venezuela, proponiendo como objetivo el conocer la vinculación existente entre la calidad del servicio ofrecido por alojamiento y grado de satisfacción de sus usuarios. Por lo cual se realizó un levantamiento de información con los ciudadanos que asistían al centro médico, Concluyendo en que, la prestación servicial dada por el centro de salud para lo cual, en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio, concluyó, determinando que las dos variables se hallaban mancomunadas en positivo.

Por su parte Camac (2018), mediante su indagación y teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante su proceso indagatorio que la disposición de servicio reflejó ser media, igualmente que la satisfacción del beneficiario. Es así que se logra visualizar la existencia de una recíproca relación entre moderada y relevante de las variables de la investigación.

Del Carpio y Marín (2018), en el desarrollo de su investigación puedo contrastar el planteamiento de sus objetivos con los resultados obtenidos. Donde los clientes expresaron encontrarse mediamente satisfechos por el servicio de las barberías; considerando de habitual baja la calidad en el servicio propuesto por las mencionadas barberías. Determinados de esta forma la relación directa afiliada a las variables de investigativas y que además se demuestra que el nivel del servicio está por debajo de los regular y que el nivel de satisfacción con las justas llega a un porcentaje medio.

En el sustento teórico va a estar integrado por la variable calidad de servicio, cabe resaltar que existen una gran variedad de definiciones que acompañan a las variables de esta investigación donde la calidad del servicio esta principalmente involucrada en calidad como propio de un servicio. En relación a ello el diccionario de la RALE (2001), precisa la eficacia como pertenencia o junto de patrimonios congénitos, que consienten calificar su valía; y a favor, a modo el ejercicio y consecuencia

de servil; ayuda humana que compensa alguna insuficiencia social y que no reside en la elaboración de bienes materiales. (Merino, 1999), expresa que se llevaron a cabo el primer desarrollo acerca de la calidad objetiva en vinculación a la calidad del producto, por ende, del progreso del sector de bienes en la economía mundial.

Grönroos (2007). Al referir se servicio se está colocando de manifiesto que este es una actividad relativamente intangible y que ello lleva por lo general es crear interacciones entre los agentes intervinientes como los empleados o clientes; así están los sistemas de proveedores de servicios que ofrecen resolver los inconvenientes de los interesados.

Para la American Society for Quality Control mencionado en Orientación de Marketing, Kotler y Keller (2006, p. 147), la concepción de la calidad se halla ligada al vínculo de peculiaridades y rastros característicos de un producto o servicio y que este el altamente influenciante al cubrir necesidades de todo grado. En relación a otras definiciones encontradas sobre la calidad estas mismas no se han universalizado. Por ello es concebida a las acciones que, por lo general son impalpables y encaminadas en la exploración de alcanzar la complacencia de los consumidores. Según Kotler y Bloom (1984, p. 147), menciona que esta es el servicio es cualquier acción o favor que una parte logra brindar a otra y que es fundamentalmente imperceptible y no da como efecto la posesión de nada.

La eficacia de servicio pavidamente ser una concepción un tanto dificultoso de precisar y enredado para medirle (Parauraman et al., 1985). Lehtinen y Lehtinen (1982) expresaron abiertamente, rotulando la relación y disposición de prestación dándose durante el desembolso de la prestación mismo, a través de las interacciones entre el cliente y el individuo de relación de la sociedad que promete el servicio.

En grupo los escritores mencionados expresan distinguir, la dimensión de la calidad física como parte de la infraestructura e instalaciones propias de la compañía, seguidamente consideran la eficacia de hermandad aquella relacionada con la imagen empresarial y finalmente la calidad interactiva que es producto de la interacción del trabajador de servicio y el interesado.

Crosby (1996), en su producción teórica de calidad de servicio referida a la obra de la Proposición teórica de gerencia y a las experiencias de la comisión de la calidad asevera que la calidad no cuesta, quedando sentado que lo que tiene valor monetario son los que carecen de precio (p.10). Así mismo, muestra cinco principios de la trayectoria para la disposición, donde en primer lugar ubica a la eficacia no vistas como vanidad sino como parte de las exigencias relevantes de los requisitos; además no hay definición establecida acerca de problema de calidad, seguidamente a ello se suma la no existencia de la economía de calidad, ya resulta más económico en hacer bien las cosas desde un inicio. Se une a estas dimensiones el costo de calidad como el único régimen de desempeño y finalmente reconocido como único estándar de desempeño es de no tener ningún tipo de desperfectos.

Crosby (1996), realiza una precisión de las extensiones planteadas para la calidad de servicio donde la sigue un orden complejo apareciendo la confianza; pilar de toda compañía o institución y los miembros que laboran en ella con el fin de lograr ayudar a sus usuarios. La empatía; identifica como la capacidad de colocarse el lugar de otro, y por ende posee conocimientos llenos de habilidades básicas para cubrir los servicios y productos ofrecidos por estas mismas instituciones. La comunicación; es descrita en forma explícita y en términos simples para su fácil comprensión por parte de sus consumidores para cumplir con las condiciones comerciales.

Stanton, Etzel y Walker. (2000) define a la actividades determinables e imperceptibles que son la esencia primordial de una compostura imaginada para proponer a los compradores complacencia de avideces o escaseces (p.6). Las exigencias comerciales en cualquiera de sus disciplinas son vistas con relevancia a la calidad y el servicio, ya que sostiene una gran injerencia en las compañías, donde la toma de decisiones permite el éxito de sus productos implicando ello su permanencia en los mercados. No obstante, la concepción de complacencia se encuentra combinando la calidad y si correspondemos a la actual indagación, alcanza mancomunar con atributo a favor.

Según Kotler y Keller (2006), la complacencia en compradores, la disposición de mercados y productos, y la renta en compañía se topan coherentes. La gran disposición orienta hacia un costoso nivel de deleite del interesado, lo que sobrelleva a costosos importes y con segura periodicidad a precios de aumento inferiores. Además, Kotler y Keller marcan que caer en gracia extiende tres estados que se atañen a las consecuencias de las expectativas del gastador anverso a su clarividencia de favores que recogen por el favor o producto que alcanza. A primer nivel aparece la insatisfacción en su efecto cuando el comprador hace antesala a algo preferente a lo admitido. La complacencia es el momento secundario, donde el comprador absorbe razonable lo que esperaba. Por ello se concibe que la satisfacción dependerá siempre de la calidad del servicio que se perciba.

Parasuraman et. al (1985) y Berry (1988), nos imprimen, el valioso grado de disposición de productos que se descubren creando mayormente una complacencia en el comprador. En la semejante relación de conexión se vincula con la satisfacción ante un producto y lo que espera el comprador de este, es decir si llega a cubrir sus expectativas. Al contrario, sucede con la calidad, donde esta misma es percibida desde las consideraciones que tiene el consumidos de lo que el debería de percibir. Desde estas percepciones, conseguimos advertir que ambos se localizan inscritos en un sumario de balance.

La mudable satisfacción del cliente para Kotler y Armstrong (2012), es dada desde un paralelismo de la etapa, de un individuo que derivaron de confrontar la ganancia, que descubre de un fruto con sus posibilidades. El nivel de complacencia es una ocupación de la discrepancia entre beneficio observado y las expectativas.

De la presunción aludida por los escritores menciona que para poder saber si nuestros asiduos quedan complacidos, correspondemos calcular sus perspectivas y la utilidad manifiesta que poseen del fruto o prestación adquirida. Dimensiones de la complacencia del consumidor, el interés percibido, es la secuela que el cliente descubre luego de adquirir el producto o servicio.

El provecho divisado tiene las sucesivas tipologías, en primer lugar, está el efecto que el interesado logra por la ganancia o servicio; posterior a ello está la seguridad en el servicio que se ofrece al cliente; seguidamente, la disposición del favor o utilidad dada; allí se sitúa a la práctica del personal en la rúbrica en el que se libra; posterior a ello, la mejora incesante en el servicio dado; cierra finalmente la estación pactada del servicio entre la compañía y el cliente.

La utilidad, visto está determinado por una absoluta indagación que inicia y finiquita con el consumidor. Las expectativas son lo que espera el cliente en relación al producto/ bien y/o gracia que se dan a través de estos contextos. EL cumplimiento de la compañía hacia los clientes en el marco de las mercedes del producto o prestación servicial que se oferta; posterior a ello están las encomiendas u opiniones de compañeros, personas familiarizadas y guías de opinión. Seguidamente el cometido de la asociación hacia sus consumidores; así también la declaración comunicativa entre compañía y interesado; finalmente esta el ajuste de insuficiencias de la sociedad hacia sus asiduos. Las expectativas deben ser la pertinentes de acuerdo al cuidado que tiene toda empresa, ejemplificando encontramos aquellas donde estas mismas son mínimas y por ende los interesados no llegaran, por lo contrario, sucedería si estas expectativas son altas la visita de los clientes será alta.

Frente a ello se destacan los indicios de satisfacción después del servicio brindado o recibido, a mejor expectativa alineado al interés del cliente mayor será su nivel de satisfacción, a ello se atribuye las acciones propias a las estrategias de mercadotecnia (especialista igual en ventas personalizadas).

Para ello se sugiere el control de las mismas, como el control del mercado donde esta encuadrado el grafico organizacional claro y jerarquizado; la generación de competitividad y si finalmente estas coinciden con las expectativas promedios para aumentar la adquisición de bienes o compras sencillas

La existencia de los horizontes de complacencia se calcula inmediatamente de lograr un producto o un servicio; los consumidores lo

advierten desde un inicio la insatisfacción frente al producto o bien recepcionado, es decir se da a causa de que este no llega colmar las necesidades o intereses de los consumidores.

En cuanto el beneficio o servicio desempeña el cometido y destaca las perspectivas del consumidor; y la satisfacción, se origina cuando el cometido mirado sobre sale a las expectativas del comprador. Pendiendo de la altura de agrado del interesado, se puede saber de buena tinta el valor de lealtad hacia una marca o compañía (p. 146-147).

Carmona y Leal (1998), mostraron la presunción de los dos dispositivos en la satisfacción del gastador durando está determinada como una etapa psíquica derivado de un sumario de compras y de consumos (p.120). Por ende, en la realización de su investigación llegan a determinar las conjeturas de las dimensiones de los productos o prestaciones que son capaz de en el poco contentamiento del interesado.

Estos mismos autores señalan las extensiones del apresuramiento, recurso, admisión, intimidad al cliente y niveles de precio. Thompson (1997), expresó que el deleite del comprador no es exclusivamente de estribo de la eficacia de los servicios, asimismo sus expectativas. El consumidor halla satisfacción cuando el producto/bien llenan o sobre pasan sus expectativas.

Si estas fuesen descientes o si el usuario tiene permiso restringido a cualquier de los productos, pudiera encontrarse falsamente satisfecho con tomar un bien comparativamente defectuoso. La satisfacción del servicio se logra a través de la aceptación total del producto y su constante consumo en comparación con otros productos del mercado. Centralmente en las extensiones Thompson indica que la vigilancia, establecimiento, estar disponible y orientaciones básicas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente indagación será de tipo básica; que examina desarrollar y ahondar el saber científico con el que se cuenta referido al contexto actual de las variables. Para ello, Baena (2017), indicó que toda investigación a nivel básico tiene la nomenclatura teórica, o pura fundamental, que al finalizar no genera soluciones inmediatas, el aporte es solo la intención de mejorar el conocimiento teórico-científico.

La indagación tuvo un diseño no experimental, donde se realizó sin manipular deliberadamente las variables, solo se observó el fenómeno en su contexto natural para posteriormente analizarle. Tuvo un corte transeccional descriptivo el cual tiene como propósito indagar en la incidencia y valores que muestra la variable; donde las variables no estarán manejadas en el lapso de la búsqueda. según las necesidades se recolectó datos en el tiempo y por periodos(Hernández Sampieri et al., 2010).

Para Baena (2017), la investigación cuantitativa no experimental; encargo que se emplea sin manipulación intencional las variables, es examinar las situaciones anómalas en su estado natural y ser observadas minuciosamente.

Asimismo, se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; ya que utiliza los datos estadísticos y el cálculo numérico como materiales de averiguación.

Hernández y Batista (2014), exponen el esclarecimiento de la orientación cuantitativa; es un artículo oportunista y asentado en indagaciones antepuestas; asimismo se empleado en el afianzamiento de afirmaciones y estableciendo con precisión modelos de conducta de la población.

El estudio investigativo se ejecutó en el marco de la metodología hipotética-deductiva, alcanzando los ordenamientos nativos de evaluaciones del problema dentro de un argumento explícito partiendo de deducciones, posteriormente se expresó la hipótesis general; que fueron cotejadas con el entorno actual. Para Rojas (2004), el método hipotético-deductivo reflexiona la forma como se precisa las percepciones y se aprende en

varias etapas de mediación que consiente pasar de afirmaciones ordinarios a más determinadas, hasta acercarse a la realidad.

3.2 Variables

En concordancia por lo expuesto por Hernández Sampieri et al. (2015), la variable es una posesión que consigue oscilar y dicha diferenciación está disponible a medición y observación.

Considerando fundamentalmente que la definición conceptual es la manera de cómo se trata a la variable con otros términos teóricos sustentables. A decir Baena (2017), mostró que la operacionalización es un proceso a través del cual el científico precisa las sistematizaciones para consentir que se calcule la concepción a través de los cuales se alcance a declarar tal proyecto, en el caso determinado de la O.V reside en que se establezca la manera por el cual las variables se calcularán y examinarán.

Variable, calidad de servicio.

Definición Conceptual

Quality Control citada en Dirección de Marketing, Kotler y Keller (2006, p. 147), concretó que la calidad está ligada a las particularidades y rasgos propios de un beneficio o servicio que ser el todo en su cabida de reembolsar necesidades declaradas o latentes. Fraser et. al (2015), expone que las exigencias de tendencia mundial son las que logran encaminar las exigencias de la calidad del servicio, convirtiéndose este mismo en un sinónimo de competitividad y empoderamiento en el mercado. Es por ello que en los mercados mundiales mientras más alta sea el nivel de calidad que se ofrezca a los usuarios en ello variará los precios de los productos, a ello se suma el nivel de satisfacción que tenga el usuario. Las relaciones de mejora se dan a la evaluación de los productos ofrecidos, con las puntuaciones obtenidas de acuerdo a las necesidades cubiertas y al control de calidad.

Definición operacional

La calidad de servicio es una variable independiente, está organizada en el instrumento de recolección de datos a través de dimensión e indicadores.

Para la D1 Confiabilidad: imagen, profesionalismo y garantía. Seguidamente para la D2 Empatía: atención individualizada y comprensión. En su D3 Comunicación: lenguaje claro y cortesía, finalmente para la D4 Capacidad de respuesta se consideraron los indicadores como las soluciones creativas y adecuadas. Las mismas que serán desarrollados desde el instrumento la encuesta y la técnica de recolección de datos entrevista

Variable, satisfacción

Definición Conceptual

Variable, satisfacción, es un paralelismo de la etapa de un individuo que derivación de confrontar el beneficio o consecuencia, que descubre de un provecho con sus expectativas. El ras de gozo es una ocupación de la discrepancia entre interés percibido y las posibilidades. Kotler y Armstrong (2012).

Definición operacional

Es una variable dependiente para los cual se organizó en tres dimensiones como D1 Rendimiento percibido: resultado del servicio, seguridad en el servicio finalmente calidad y tiempo. Para su D2 Expectativas: cumplimiento, rendimiento y desempeño. Finalmente, en su D3 Niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción y complacencia

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Baena (2017), explica que el universo es un amontonado de gran cantidad de los casos que concuerdan con determinados cuadros; acopiado de todos los compendios de observación que incumben a un ámbito específico. En la ejecución del presente trabajo de investigación se tomó la población de 150 pacientes y trabajadores del Hospital General Sur de Quito-Ecuador.

Muestra

Baena (2017), expone que esta misma forma parte de un subconjunto de ciudadanos participantes en este estudio investigativo, donde se recopiló

una serie de base de datos que permitieron delimitar las características propias de esta población. La muestra en la presente investigación para una población de 150 pacientes y trabajadores del HG de Quito-Ecuador; será 60, con un horizonte de confianza del 95%, y un arrenal de error del 5%.

Muestreo

Según Baena (2017), muestra que es aquel proporcional a los adicionales de la población para que refieran con semejantes elecciones de que se les prefiera hacia la muestra y que el comprometido de la averiguación debe ofrecer las escenas obligatorias a todos los segmentos de la población inferior el juicio ecuánime del sabio de tal representación que la muestra trascienda ser efectivamente expuesta. Muestreo de tipo probabilístico. Para Hernández et al. (2014), el muestreo por conveniencia es una habilidad de muestreo no probabilístico y no aleatorio manipulada para establecer ejemplares de convenio a la disposición de dirección, el acervo de los individuos de constituir parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. Aquí el proceder no es mecánico ni empela formulas establecidas para la probabilidad, depende más del proceso de toma de decisiones del investigador, a ello se une la muestra quien refiere de los criterios de investigación

Tabla 1

Población del personal de trabajadores y pacientes Hospital General Sur de Quito-Ecuador.

Servidor público	Cantidad
Trabajadores	45
Pacientes	95
Total	150

Fuente : Elaboración propia

Criterios de inclusión

Son las características propias de los sujetos participantes de la indagación científica. Por ello en la presente investigación estuvo conformado por 80 trabajadores y pacientes del hospital.

Criterios de exclusión

Son aquellas peculiaridades propias de los participantes de la indagación científica, para la obtención de datos relevantes. Por ello 95 trabajadores y pacientes no han sido considerados para la muestra, éstos no forman la privación de los discernimientos de inclusión. (Ávila Baray, 2006; Arias-Gómez et al., 2016)

Tabla 2

Distribución de la muestra del Hospital General Sur de Quito-Ecuador.

<i>Número de servidores trabajadores y pacientes del hospital del Sur de Quito – Ecuador</i>			
<i>Participantes</i>	<i>Damas</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Trabajadores	13	13	12%
Pacientes	47	47	78%
TOTAL	60	60	100%

Nota: secretaria del Hospital General Sur de Quito-Ecuador.

3.4 Técnica

Bernal (2010), expone que se presenta una variedad de tecnologías y herramientas para la percepción de antecedentes en la labor que se realizar en el área de la problemática de una determinada búsqueda. Van conforme a la metodología y el formato de indagación que realizó el científico.

Hernández, Fernández y Batista (2014), revelan e imprime que las encuestas son una habilidad de recaudo de datos que afectan en una exploración ordenada, con validez y confiabilidad de acciones y argumentos perceptibles, a través de un contiguo de clases y especies.

Se aplicó como pericia para recoger los datos la encuesta, ya que posee ordenamientos que son capaces y acertados para destinar los materiales a la fundación que vela en grupo de individuos y con tipologías particulares.

Hernández, Fernández y Batista (2014), manifiestan que herramienta es una cualidad, que utiliza la comprometido de la indagación en la búsqueda

de la data relativa a las variables que están determinadas en su investigación, para los cuestionarios utilizados.

Validez y confiabilidad del instrumento.

Para Baena (2017), declara que la fuerza es la condición o grado en la que un instrumento irradia una potestad determinada de lo que se calcula o desea evaluar. En el presente trabajo de investigación se consideró semblantes como pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos.

La validez

Hernández (2003), está referida al nivel de que un instrumento mide lo que supone que debe de medir, esta validez se efectuara a través de la validez de constructo, por juicios de expertos o por análisis del sistema de calidez SSPSS V26 , teniendo en cuenta la pertinencia, importancia y que sean claros cada ítem que alcanzan los informes. Por su parte Posso Pacheco & Bertheau (2020), nos expresa que la validez consiente conocer la eficacia del contenido, en esta investigación se aplicó el juicio de tres expertos que siguieron la técnica de proporción de acuerdos, la cual plantea un análisis cualitativo por cada ítem en la que se valora las coincidencias y se excluye o recomienda la reestructuración de los desacuerdos.

La validez se efectuará mediante juicio de expertos

Tabla 3

Validez de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Alfredo Eduardo Suquilanda Valdivieso	Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa	Aplicable
Lidia Isabel Chilig Toapanta	Magister en Derecho Procesal y Litigación Oral	Aplicable
Jennifer Lorena Ruiz Galarza	Magister en Derecho	Aplicable

Nota: Esta tabla nos muestra la validez de expertos

CONFIABILIDAD

En cuanto a la confiabilidad, Baena (2017), expone que es un instrumento de procesamiento de datos que cuenta el nivel al emplear de gráfica reiterada a los mismos sujetos en iguales contextos alcanzando a originar un resultado equivalente.

En tanto, se empleará un método estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, teniendo como piloto de prueba a 20 individuos como muestra que exhiben las equivalentes peculiaridades de la población usuaria, permitiendo luego la diligencia de toda la muestra de estudio para su posterior tratamiento de datos, empleó el SPSS v. 25.0.

Tabla 4

Valores instrumento Alfa de Cronbach

CONDICIÓN	ACOTACIÓN
DE -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja, No es Confiable
DE 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
DEL 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad
DE 0,90 AL 1,00	Alta-Confiabilidad

Nota: Esta tabla nos muestra los valores de Alfa Conbach.

*Tabla
Esquema de confiabilidad*

5

Variable	Alfa de Cronbach	No. de compendios
Calidad de servicio		20
Satisfacción		20

Nota: Esta tabla nos muestra el esquema de confiabilidad.

3.5 Procedimiento

. El levantamiento de la información se empleó interrogatorios convenientes a las variables de estudio, constituyendo así dos cuestionarios los cuales estuvieron organizado por dimensiones a las cuales se les asigno item's

empleando la escala valorativa de Licker. Asimismo, para el procesamiento de la base de datos se ejecutó a través del software estadístico SPSS V 25, a la obtención de los resultados se especificaron la creación de tablas con sus figuras respectivas y representativas a cada dimensión por variable fijando en ello los rangos de valoración y finalmente se verificaron las hipótesis, instituyendo primero lugar la correlación y significancia estadística considerando un 5% de error.

3.6 Método de análisis de datos

Baena (2017), marca que inmediatamente después de recopilar la base de datos informativos el traslado posterior de la misma fue a raíz del levantamiento de observación, traslado a una matriz, acumulado en una búsqueda y enmendado los faltas, el artículo emprende a inspeccionar.

Al presente estudio investigativo, el estudio es cuantitativo a través de un procesamiento formal con su programa, por lo que la interpretación se centró en las metodologías de análisis cuantitativo y no en las instrucciones de cálculo.

La indagación es de tipo descriptiva, se ejecutó la reflexión estadística de la recopilación de datos logrados con el instrumento, alimentándose de esta forma las tablas de frecuencia y porcentajes con sus concernientes gráficos mencionados en porcentajes, manipulando SPSS v.25, terminó con el examen explicativo de los efectos.

Posteriormente, para la matrícula inferencial, se empleó el ensayo de coeficiente de correlación para establecer si está analogía entre las dos variables con la experiencia de RSp.

3.7 Aspectos éticos

En relaciona lo ético, se reservó la identificación de los participantes del estudio, así también se respetará la autoría e ideas del autor en el contenido de la investigación y se ha referenciado en formato APA 7ma edición, por último, se respetará el cumplimiento de las reglas, la verificación de originalidad de la investigación a través del turnitin y las normas de la UCV.

IV. RESULTADO

4.1 Resultados descriptivos

El análisis descriptivo, radica en narrar las propensiones claves en los datos existentes y estar a la mira de los contextos que transporten a hechos. Además, incluye la selección de datos relacionados, subsiguientemente, los organiza, cuadra y representa el resultado. Posteriormente aplicado la evaluación a la variable calidad del servicio a los 80 trabajadores y pacientes del hospital del Sur de Quito – Ecuador en el periodo 2021.

Tabla

Variable Calidad de servicio

6

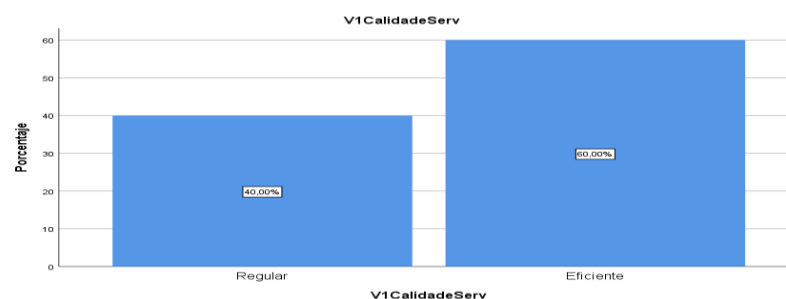
V1CalidadeServicio					
		Frecuenci	Porcentaj	Validez del	%
		a	e	%	acumulado
Válido	Regular	24	40,0	40,0	40,0
	Eficiente	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio.

Figura

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio.

1



Nota: Esta figura nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio.

Interpretación: Se desprende de la tabla 4 y figura 1, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 60.0% perciben que la calidad de servicio presenta un nivel eficiente y el 40.0% es regular.

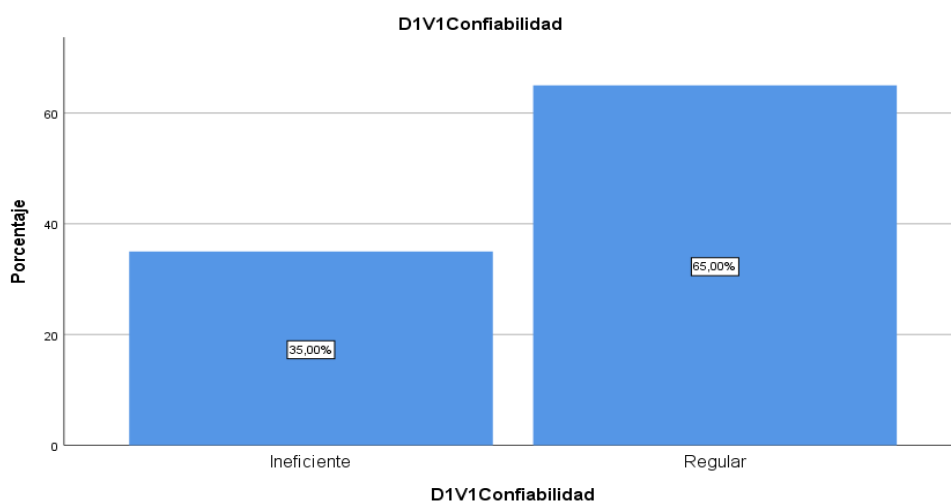
Tabla 7
Dimensión 1 variable 1 Confiabilidad

		D1V1Confiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Ineficiente	21	35,0	35,0	35,0
	Regular	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio.

Figura 2

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Confiabilidad



Nota: Esta figura nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión confiabilidad

Interpretación: Se desprende de la tabla 5 y figura 2, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 65.0% perciben que la confiabilidad en la calidad de servicio presenta un nivel regular y el 35.0% es ineficiente.

Tabla 8

Dimensión Empatía

		D2V1Empatia			
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Eficiente	57	95,0	95,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio en su dimensión 2 Empatía

Figura 3

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Empatía

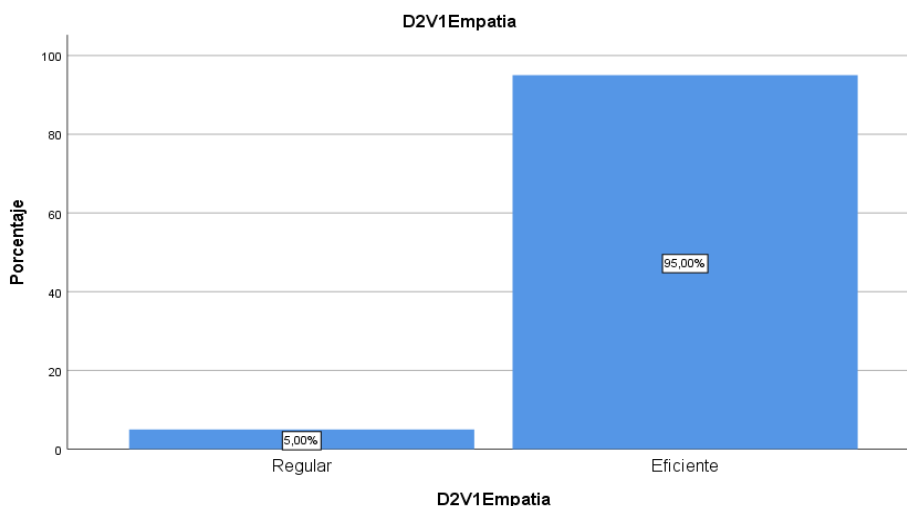


Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía.

Interpretación: Se desprende de la tabla 5 y figura 3, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital

General Sur de Quito, Ecuador, el 95.0% perciben que la empatía en la calidad de servicio presenta un nivel eficiente y el 5.0% es regular.

Tabla 9

Dimensión Comunicación

D3V1Comunicacion

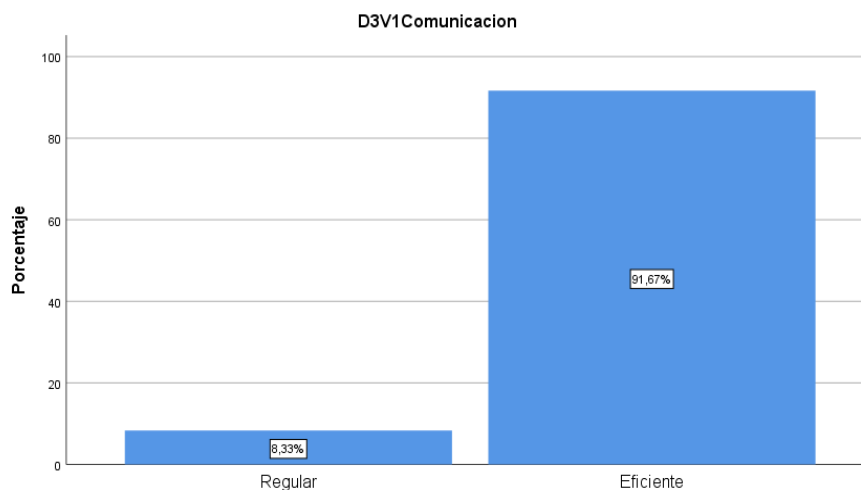
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Regular	5	8,3	8,3	8,3
	Eficiente	55	91,7	91,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio en su dimensión 3 Comunicación

Figura

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Comunicación

4



No

D3V1Comunicacion

aje de la

dimensión comunicación

Interpretación: Se desprende de la tabla 7 y figura 4, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 91.67% perciben que la comunicación en la calidad de servicio presenta un nivel eficiente y el 8.33% es regular.

Tabla 10

Dimensión de Capacidad de Respuesta

D4V1Capacidad de Respuesta

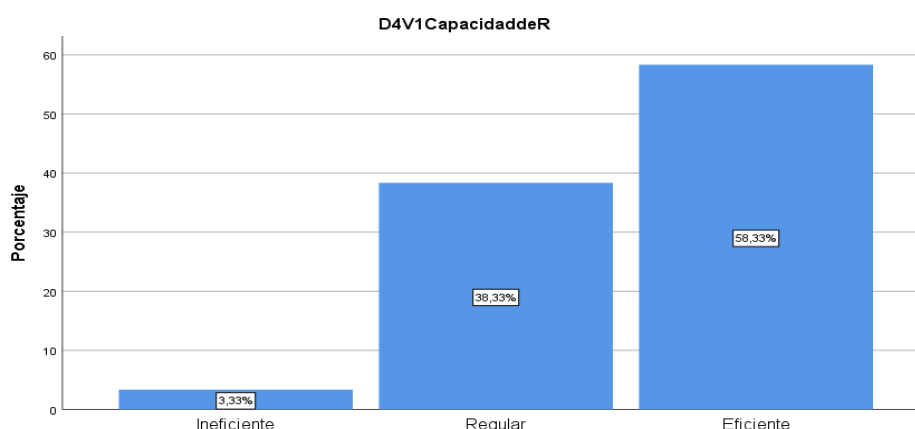
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Ineficiente	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	23	38,3	38,3	41,7
	Eficiente	35	58,3	58,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio en su dimensión 3 Capacidad de Respuesta

Figura

5

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta



N

D4V1CapacidaddeR

de la

dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación: Se desprende de la tabla 8 y figura 5, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 58.33% perciben que la capacidad de respuesta en la calidad de servicio presenta un nivel eficiente, el 38.33% es regular y el 3.33% es ineficiente.

Resultados descriptivos de la variable Satisfacción y sus dimensiones

Tabla

11

Variable Satisfacción

33

V2Satisfaccion

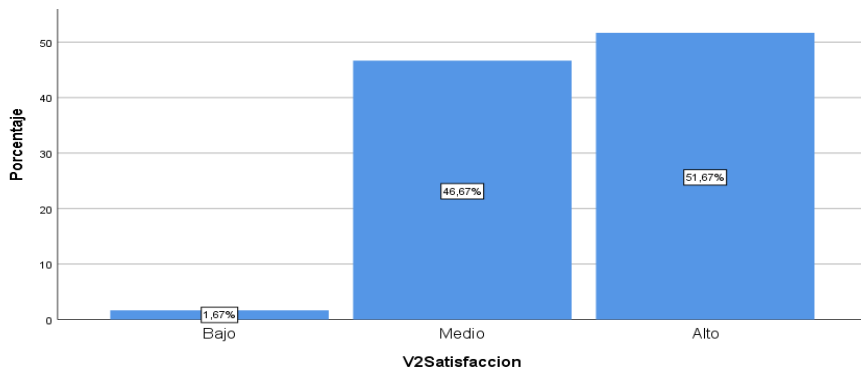
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Bajo	1	1,7	1,7	1,7
	Medio	28	46,7	46,7	48,3
	Alto	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la variable de calidad de servicio en su dimensión 3 Capacidad de Respuesta

Figura

6

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión satisfacción



Not

aje de la

V2

Interpretación: Se desprende de la tabla 9 y figura 6, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 51.67% perciben que la satisfacción presenta un nivel alto, el 46.67% es medio y el 1.67% es bajo.

Tabla

12

Dimensión Rendimiento percibido

D1V2Rendimiento Percibido

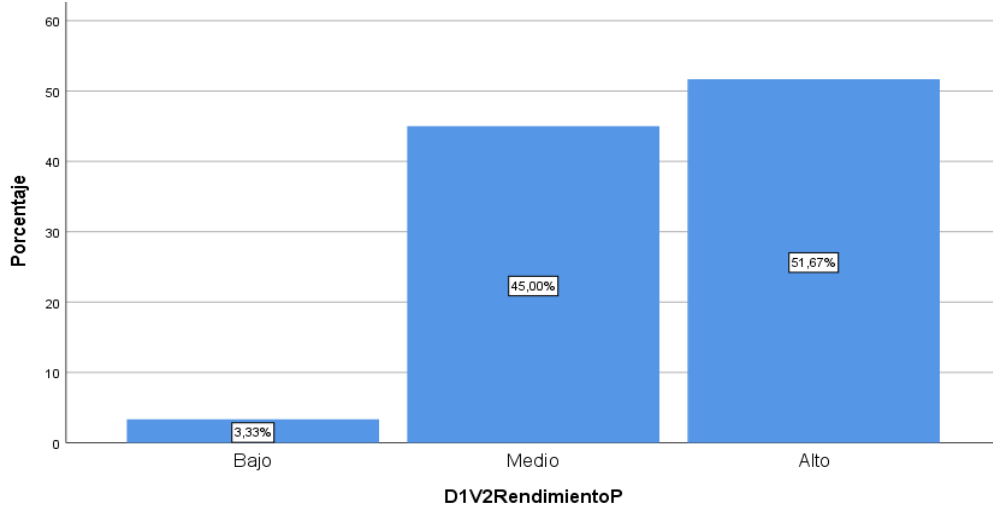
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Bajo	2	3,3	3,3	3,3
	Medio	27	45,0	45,0	48,3
	Alto	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta figura nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la V2 dimensión rendimiento percibido.

Figura

7

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión Rendimiento Percibido



N

V2 dimensión rendimiento percibido.

Interpretación: Se desprende de la tabla 10 y figura 7, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 51.67% perciben que el rendimiento percibido en la satisfacción presenta un nivel alto, el 45.0% es medio y el 3.33% es bajo.

D2V2Expectativas

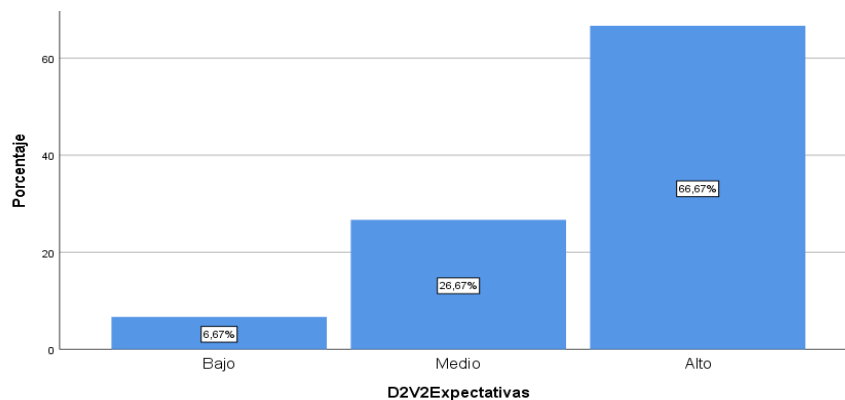
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Medio	16	26,7	26,7	33,3
	Alto	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta figura nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la V2 dimensión Expectativas

Figura

8

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión Expectativas



Nota: Esta figura nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la V2 dimensión expectativa.

Interpretación: Se desprende de la tabla 11 y figura 8, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 66.67% perciben que las expectativas en la satisfacción presentan un nivel alto, el 26.67% es medio y el 6.67% es bajo.

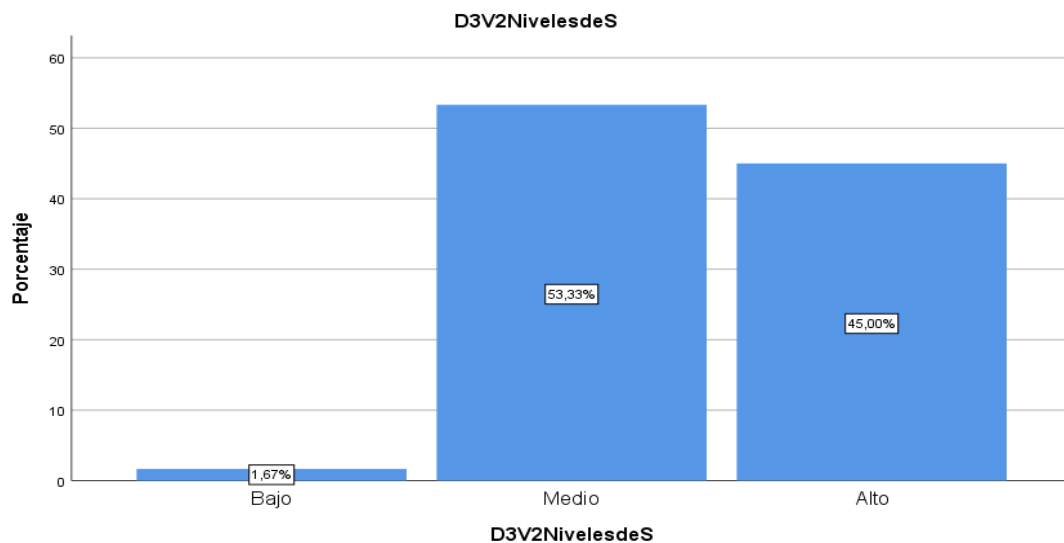
Dimensión Niveles de servicio

		D3V2NivelesdeServicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Validez del %	% acumulado
Válido	Bajo	1	1,7	1,7	1,7
	Medio	32	53,3	53,3	55,0
	Alto	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Esta figura nos representa el nivel de frecuencia y porcentaje de la V2 dimensión 3 Niveles

Figura

Figura de nivel de frecuencia y porcentaje de la variable 2 dimensión Niveles de servicio



V2 dimensión niveles de servicio

Interpretación: Se desprende de la tabla 12 y figura 9, que, desde la perspectiva de las mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, el 45.0% perciben que los niveles de servicio en la satisfacción presentan un nivel alto, el 53.33% es medio y el 1.67% es bajo.

4.2 Resultados correlacionales

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Ha: Existencia relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Tabla 15

Correlación calidad de servicio y satisfacción

			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Se obtiene de la tabla 13 que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), teniéndose que la calidad de servicio y la complacencia, presentan un factor de correlación de 0,451, que según los rangos establecidos (0,01 – 0,49), viene a ser una correlación baja; consiguientemente se acepta la hipótesis general que confirma la presencia de trato directo entre la calidad de servicio y el agrado de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Ha: Existe relación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Tabla 16

Correlación calidad de servicio y rendimiento percibido

		Correlaciones		
			Calidad de Servicio	Rendimiento P
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Rendimiento P	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

Se obtiene de la tabla 14 que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), teniéndose que la calidad de servicio y el rendimiento percibido, muestran un coeficiente de correlación de 0,427, que según los rangos establecidos (0,01 – 0,49), viene a ser una correlación baja; con lo cual hay la aceptación de la hipótesis 1 que plantea la existencia de la relación directa entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Tabla 17

Correlación calidad de servicio y las expectativas

			Correlaciones	
			Calidad de Servicio	Expectativas
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,252**
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	60	60
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,252	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	60	60

Se obtiene de la tabla 15 que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), teniéndose que la calidad de servicio y las perspectivas, muestran un factor de correlación de 0,252, que según los rangos establecidos (0,01 – 0,49), viene a ser una correlación baja; con lo cual se admite la hipótesis 2 que plantea la existencia de la correspondencia directa entre la calidad de servicio y las expectativas para la agrado de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación entre la calidad de servicio y los niveles de complacencias de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Ha: Existencia relacional inmediata entre la calidad de servicio y los niveles de complacencia de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

Tabla 18

Correlación calidad de servicio y los niveles

			Calidad de Servicio	Niveles de S
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,371**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	60	60
	Niveles de S	Coefficiente de correlación	,371**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	60	60

Se obtiene de la tabla 16 que la similitud es significativa en el nivel 0,01, teniéndose que el atributo de servicio y los niveles de satisfacción, presentó un factor de correlación de 0,371, que según los rangos establecidos (0,01 – 0,49), viene a ser una correlación baja; con lo cual se acepta la hipótesis 2 que plantea la existencia de la relación directa entre la calidad de servicio y los niveles de gusto de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al planteamiento de la hipótesis general se confirma la existencia de correspondencia recta para afiliarse la eficacia de servicio y la complacencia de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020, se ultima que coexiste una dependencia baja entre uno y otras variables, en razón de obtener una correspondencia de Rho Spearman = 0,451 y un p 0,000 < 0,01.

Encontrando similitud con la investigación de Ávila (2020), realizada en Ecuador, en la cual estableció el suceso de la calidad brindada por la GADM de Riobamba, en el agrado de los interesados que mostraban cierto tipo de incapacidad; y la cual tuvo como resultados estadísticos con un alto nivel de significancia

Los resultados han sido detallados de manera que se evidencia por parte de los trabajadores del municipio, el 80,6% mostró que el servicio ofrecido era conveniente; el 69,4% aludió que el cuidado brindado es pertinente y contigua y que fueron competentes de enmendar dificultades en correspondencia a su encargo laboral; y el 75% recusó manifestaba utilidad al momento de desempeñarse laboralmente. y la cual tuvo como resultados estadísticos de RSP de 0.56 y un nivel de significancia de sig: 0,456

Al final, finiquitó que la eficacia del servicio del GADM era media y que todavía concebía falla y urgía algunas mejoras, hacía los individuos con incapacidad se hallen completamente compensadas.

Por su parte López (2018), ejecutó una indagación en Ecuador, la cual tuvo como fin el precisar la correspondencia entre eficacia del servicio y la complacencia de las personas, que repiten al refectorio Guayaquil. En las derivaciones, se visibilizó que el importe de significancia fue mínimo al 0,005 y la cual tuvo como resultados estadísticos de RP de 0.56 y un nivel de significancia.

Asimismo, el 44% de los colaboradores exteriorizó que no se quedaba acuerdo con la representación en la que los trabajadores no solucionaba intranquilidades; el 70% de ellos quedaba de acuerdo con los fundamentos, ya que eran visualmente atractivos; y el 79% de los interesados poseyó un

enfoque intermedio cuando se le investigó si se topaba orgulloso por la prestación del refectorio. Tras obtener los efectos, se logró prestar atención a la presencia de una similitud efectiva entre las dos variables desarrolladas; es decir, si una acrecienta, la otra equivalentemente lo concebirá.

Por su parte, Morillo y Morillo (2016), transportaron una averiguación, mediante la cual estableció que el episodio de la eficacia brindada por la GADM de Riobamba, es reveladora con la complacencia de los compradores y se localiza mancomunada positivamente.

También Aspajo (2018), ostentó un juicio que poseía como propósito evidenciar la correlación entre el gusto del consumidor externamente y la eficacia del servicio que ofrece una administración de Lima. Estar a la mira que el valor de calidad descubierto por los beneficiarios fue principalmente bueno (71,3%); el 20,3% lo consideró como protervo; y, en mínimo cadencia, el nivel de calidad fue revista como excelente (8,4%). Conjuntamente, de pacto a la variable de agrado, el 6,1% de los beneficiarios externamente eran descontentos; el 50,2% vivían campantes; y el 43,7% se localizaban muy satisfechos.

Pasado el examen de las filiaciones obtenidas, se ultimó existencia de la comunicación reveladora entre las variables de estudio en dicha administración situada en la jurisdicción municipal de Pucusana. En este argumento, muestra semejanza con mi investigación, ya que hay una correspondencia demostrativa entre la calidad de servicio y la complacencia del hospitalizado en servicio del traumatólogo en el Hospital de la Amazonia; ante lo cual se logró reciprocidad de $RSp = 0,717$ y un $p 0,000 < 0,01$.

La hipótesis específica¹: se evidencia la vinculación inmediata entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020, se finiquita que existe una relación baja, en razón de obtener una correspondencia de $RS 0,427$ y un $p 0,000 < 0,01$.

Se encuentra similitud con la investigación de Del Carpio y Marín (2018), donde llegaron a concluir, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, que clientes mencionaron que se encontraba regladamente campante por el

servicio ofrecido; calificando de regular la calidad en el servicio brindado por dichas instancia, por lo que determinó que concurre una correspondencia continua entre las dos variables que tuvo este trabajo; conjuntamente, se manifestó que el nivel de servicio era regular y la complacencia de los interesados era media.

Así como la de Ávila (2020), en su averiguación ejecutada en Ecuador, estableció el suceso de la eficacia brindada por la Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, en la complacencia de los consumidores que mostraban algún tipo de discapacidad. Concluyó que la calidad del servicio del GADM era regular y que aún hacía falta algunos perfeccionamientos, para que las personas con incapacidad se hallen totalmente compensadas.

En cuanto a la base teórica sobre el rendimiento percibido, Salazar (2017), refirió que es consecuencia que el consumidor descubre inmediatamente de lograr el producto o servicio. El beneficio visto tiene las subsiguientes peculiaridades: primero, la consecuencia que el asiduo consigue por el fruto o prestación; seguidamente, la seguridad en el servicio que se ofrece al cliente; la calidad del servicio o producto ofrecido; cuarto, la experiencia del personal en el rubro en el que se desempeña; el progreso continuo en el servicio ofrecido; y sexto, el tiempo acordado del servicio entre la empresa y el cliente

Con relación a la hipótesis específica²: se evidencia directa entre la calidad de servicio y las expectativas para el gusto de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020, se finiquita la relación baja, en razón de obtener una correlación de $R_{Sp} = 0,252$ y un $p < 0,000 < 0,01$.

Encontrando información relevante con la investigación de Maggi (2018), en Ecuador, donde valoró el horizonte de agrado del usuario con relación a la cuidado y eficacia prometida en los servicios de emergencia a menores de edad; ultimar que se echar de ver que el servicio no propone la colmada seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

El respaldo teórico lo tenemos con Kotler y Armstrong (2012), quienes señalaron que es significativo poseer el dominio y estar a la mira normalmente las esperanzas de los compradores para establecer lo siguiente, como si están encuadradas a dentro de lo que la distribución pueda proponer; si quedan a la par, por encima de las expectativas que inventa la competencia; y tercero, si coinciden con lo que el usuario promedio espera para comprar.

Los horizontes de complacencia se calculan luego de obtener un provecho o un servicio; los clientes advierten uno de éstos tres niveles de complacencia: La insatisfacción, se da cuando el desempeño percibido del producto o servicio no llega a cubrir las perspectivas del beneficiario; la satisfacción, se da cuando el fruto o favor cumple el desempeño y supera las expectativas del cliente; y la satisfacción, se produce cuando el cometido mirado excede a las esperanzas del cliente. Estribando el nivel de gozo del cliente, se puede conocer el grado de honradez hacia una estampilla o compañía.

En todo lo que a la hipótesis específica 3, es la existencia de correspondencia inmediata entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General Sur de Quito, 2020, se concluye que existe una relación baja, en razón de conseguir una correlación de $RS = 0,371$ y un $p 0,000 < 0,01$. Tropezando con la semejanza con la investigación de Camac (2018), quien pudo prestar atención que la calidad de servicio trascendió ser regular, al igual que la satisfacción del comprador; a través de ello, se demostró que existe una relación bilateral, templada y distinguido entre las dos variables aludidas, primeramente.

Por su parte Del Carpio y Marín (2018), exhibieron su investigación científica teniendo como objetivo principal el establecer la vinculación del grado de calidad del servicio y la satisfacción de los servidores. Llegando a obtener con o producto que el 46.9% de consumidores aludió encontrarse mediamente satisfecho en relación al servicio percibido; así mismo solo el 45.3% determinó calificativamente como regular aquello que fue ofrecido por el establecimiento. Finalmente se culminó con la existencia relacional

directa entre el nivel de calidad de servicio y la satisfacción, consumándose la evidencia de que el servicio regular y la complacencia media.

Ante esta consecuencia, muestra firmeza con mi indagación, vive una correspondencia reveladora entre la eficacia de servicio y el gozo del paciente del servicio en el centro médico durante el periodo 2020; lugar que se consiguió una analogía de $R_{Sp} = p 0,000$ y un $< 0,01. 0,717$.

También, con la investigación de Gonzales, León y Sánchez (2020), presentaron su investigación con el fin de conocer de qué forma los resultados alcanzados fueron el valor de correspondencia entre las variables de estudio, siendo esta de $-0,004$ y la valía de significancia fue de $0,973$; además, el $80,6\%$ de la mano de obra declaró que el horizonte de ejercicio profesional era intermedio; y el 68% de los consumidores reveló que el nivel de calidad en el servicio era intermedio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable calidad de servicio se relaciona directamente con la variable satisfacción de mujeres en la sala de primera atención, en nivel bajo por encontrar su resultado dentro del rango 0,01 – 0,49, es decir arrojó 0,451.
2. Se alcanzó a determinar a la variable calidad de servicio que se vincula directamente con el provecho descubierto de la variable complacencia de mujeres en la sala de primera atención, en nivel bajo por encontrar su resultado dentro del rango 0,01 – 0,49, es decir arrojó 0,427.
3. Se obtuvo al determinar a la variable calidad de servicio que se relaciona directamente a las expectativas con variable satisfacción de mujeres en la sala de primera atención, en nivel bajo por encontrar su resultado dentro del rango 0,01 – 0,49, es decir arrojó 0,252.
4. Se alcanzó a determinar a la variable calidad de servicio que se relaciona directamente con los niveles de satisfacción de mujeres en la sala de primera atención, en nivel bajo por encontrar su resultado dentro del rango 0,01 – 0,49, es decir arrojó 0,371.

VII. **Recomendaciones**

1. Se recomienda a los hospitales ofrecer una superior la calidad de servicio ya que esto mejora la satisfacción de los pacientes, en el Hospital General Sur de Quito.
2. Se recomienda mayor disposición en cuanto a la entrega laboral a los trabajadores de salud del Hospital General Sur de Quito.
3. Se recomienda a los trabajadores de salud del Hospital General Sur de Quito contar con mayores expectativas que logre la mejora en cuanto a la satisfacción de los pacientes
4. Recomendación a las jurisdicciones del Hospital General Sur de Quito, manejar cuadros de gestión que consientan medir los niveles de satisfacción y así poder presentar estrategias de mejora
5. Recomendaciones prácticas para los hospitales donde se promueva la capacitación al personal, cursos de motivación al personal; carteles para que las usuarias sepa sobre sus derechos a recibir calidad de atención de acuerdo a la identificación de sus necesidades formativas institucionales.

I. Referencias

- Achury, M (2016). *Effect of a patient program expert in heart failure*. Revista Universidad de Murcia. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.361801>
Recuperado de <HTTPS://REVISTAS.UM.ES/EGLOBAL/ARTICLE/VIEW/361801>
- Alan Neill, D. y Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Ecuador.
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Becaso, D; Escate, L; Laura, J. y Pablo, L. (2015). *Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Recuperado de <HTTPS://BIT.LY/3H9T4LN>
- Becerra, B. Condori, A. (2016). *User satisfaction in public hospitals: experience of the “Zero Tails” plan in Ica, Peru*. *Revista Peruana de Medicina experimental y salud pública*. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299> Recuperado de <HTTPS://RPMESP.INS.GOB.PE/INDEX.PHP/RPMESP/ARTICLE/VIEW/4299>
- Benitez, N. (2016). *Assessment of the level of alimentary satisfaction received by patients in a tertiary hospital*. *Revista Nutrición Hospitalaria*. Madrid. DOI: <http://dx.doi.org/10.20960/nh.796> Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-16112016000600017&script=sci_arttext&tlng=pt
- Camino, V. (2016). *Análisis de la intervención del Seguro Integral de Salud en la cobertura de atención sanitaria materna, entre la población de departamentos de mayor pobreza de Perú, años 2002 2012* (Tesis doctoral). Cuzco, Perú. Recuperado de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/19578/TESIS_ARTETA_LATORRE_YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castelo, W; Castelo, A. y Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias*. *Revista Cubana de Enfermería*, 32 (3). Recuperado de <HTTP://WWW.REVENFERMERIA.SLD.CU/INDEX.PHP/ENF/ARTICLE/VIEW/942/184>

- Castro, E. (2017). *Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería*. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social . Recuperado de <HTTPS://WWW.MEDIGRAPHIC.COM/CGI-BIN/NEW/RESUMEN.CGI?IDARTICULO=75991>
- Cevallos, Iván. 2017. “Código de la Salud: entre disensos y contradicciones”. Ponencia en Miércoles de Ideas, conversatorio político. Quito, julio. DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070> recuperado de <HTTPS://REVISTAS.FLACSOANDES.EDU.EC/ICONOS/ARTICLE/VIEW/3070>
- Damasco, B. (2017). *Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II red asistencial Huánuco Essalud, 2017*. Revista Fundación Dialnet Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 12 (2): 65 – 74. Recuperado de <HTTPS://DIALNET.UNIRIOJA.ES/SERVLET/ARTICULO?CODIGO=7099901>
- Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- De la Cruz, J. (2016). *Validation of an instrument to measure the level of satisfaction of pregnant women during the birth*. Revista de la Facultad de Medicina Humana. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v16.n3.650> Recuperado de <HTTP://REVISTAS.URP.EDU.PE/INDEX.PHP/RFMH/ARTICLE/VIEW/650>
- DEL SALTO MARIÑO, E. (2014). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO DEL INSTITUTO NACIONAL MEJIA EN EL PERIODO 2012*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>
- Fraser., K., Watanabe., C., & Henrik Hvolby., H. (2015). Commitment to service quality in auto- motive dealerships: results from an Australian pilot study. *Institute for International Management and Technology Journal of Services Research*, 13–1(September), 26. <https://doi.org/266160373>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de La Investigación*, 170–196.

Hernández S. R., F. C. C. and B. L. P. (2003). *Metodología De La Investigación*.
5.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. In McGRAW-HILL (Ed.), *McGRAW-HILL* (Sexta edic, p. 632). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN LECTOR PROGRAMA ALTO MANDO NAVAL 2020/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*.

Quito – Ecuador. Recuperado de:

<HTTP://WWW.DSPACE.UCE.EDU.EC/BITSTREAM/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.PDF>

Decreto de urgencia N° 017-2019 (28, noviembre, 2019). *Decreto de urgencia que establece medidas para la cobertura universal de salud*. Diario oficial del bicentenario El Peruano. Recuperado de

<HTTPS://BUSQUEDAS.ELPERUANO.PE/NORMASLEGALES/DECRETO-DE-URGENCIA-QUEESTABLECE-MEDIDAS-PARA-LA-COBERTURA-DECRETO-DE-URGENCIA-N-017-2019-1831446-1/>.

Díaz, S. y otros (2016). *Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos*. Revista Archivos de Medicina Univerdad de Manizales. Recuperado de

<HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/PDF/2738/273849945008.PDF>

Erquinigo, N. y otros (2016). *Satisfaction perceived by outpatients and health professionals participating in a clinical pathway after anterior cruciate ligament reconstruction*. Revista Rehabilitación. vol 50 N°4, pp 207-214.

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rh.2016.06.002> Recuperado de <HTTPS://WWW.SCIENCEDIRECT.COM/SCIENCE/ARTICLE/ABS/PII/S0048712016300330>

Fernández, L. y otros (2016). *Patient satisfaction as a quality indicator in mental health*. Revista de Calidad Asistencial. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.12.006> Recuperado de [HTTPS://WWW.SCIENCEDIRECT.COM/SCIENCE/ARTICLE/PII/S1134282X160002](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X16000294)

94

Fraser., K., Watanabe., C., & Henrik Hvolby., H. (2015). Commitment to service quality in auto- motive dealerships: results from an Australian pilot study. *Institute for International Management and Technology Journal of Services Research*, 13–1(September), 26. <https://doi.org/266160373>

García, A. (septiembre-diciembre de 2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Telos*, 18(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>

Garcia, Raul. (2016). *Patient satisfaction on dialysis (Hemodialysis and Peritoneal Dialysis): aspects to improve*. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. DOI. <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842016000300007> Recuperado de [HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/ARTICULO.OA?ID=359848383007](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359848383007)

Gómez, I. (2017). *Level of satisfaction of the family member responsible for hospitalized infants, regarding nursing care provided in the neonatal intensive care unit of the National Maternal Perinatal Institute – 2016*. *Revista Peruana De Investigación Materno Perinatal*, 6(2):22-26. DOI: <https://doi.org/10.33421/inmp.201793> Recuperado de [HTTPS://INVESTIGACIONMATERNOPERINATAL.INMP.GOB.PE/INDEX.PHP/RPINMP/ARTICLE/VIEW/93](https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/93)

Gómez, W. Dávila, F; Campis, R. y Colmenarez, S. (2017). *Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay*. *Revista de Salud Pública*, 21. DOI: 10.31052/1853.1180.v21.n2.15151. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/327048910_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EN_LA_EMERGENCIA_DEL_HOSPITAL_CENTRAL_DE_MARACAY

- González Burgos & Quintero Martínez, 2009 *Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de gineco-obstetricia de una institución de II y III nivel de atención*
- Gonzales, y otros (2018). *Level of satisfaction of the patients discharged from General Surgery Service of the Hospital Nacional in 2018*. Revista Nacional Itauguá. DOI: <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075> Recuperado de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2072-81742018000200058&script=sci_arttext
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Gutiérrez, C; Romaní, F; Wong, P. y Del Carmen, S. (2018). *Brecha entre cobertura poblacional y prestacional en salud: un reto para la reforma de salud en el Perú*. *Anales de la Facultad de medicina*.79 (1): 65-70. ISSN 1025-5583. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i1.14595>. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832018000100012&script=sci_abstract
- Hanzeliková, A. (2017). *Socio-demographic profile of caregivers of geriatric hospital patients over 75 years and its relationship with satisfaction*. *Revista Enfermería Global*. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.2.249861> Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412017000200375&script=sci_arttext&tlng=e
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. In McGRAW-HILL (Ed.), *McGRAW-HILL* (Sexta edic, p. 632). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN LECTOR PROGRAMA ALTO MANDO NAVAL 2020/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigación Científica 6ta ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

- Hernandez, E. (2016). *Perception of the quality of life and satisfaction with the healthcare received in a group of patient's terminal cancer patients receiving palliative care in a hospital in Zaragoza, Spain*. Revista Colombiana de cancerología. 20 (3): 110-116. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rccan.2016.04.003> 01 Recuperado de <HTTP://WWW.SCIELO.ORG.CO/PDF/RCC/V20N3/V20N3A03.PDF>
- Huerta, E. (03, diciembre, 2019). *Rumbo a la cobertura universal en salud*, por Elmer Huerta. Diario El Comercio, ciencias. Recuperado de <HTTPS://ELCOMERCIO.PE/TECNOLOGIA/CIENCIAS/RUMBO-A-LA-COBERTURA-UNIVERSAL-ENSALUD-POR-ELMER-HUERTA-NOTICIA/?REF=ECR>
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*, enero de 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta.me.pdf>;
jsessionid=A78FC5E5CC263AB81A77C980962BAD04?sequence=1
- Instituto Nacional de Estadística e información (08, junio, 2018). *Aumento de cobertura del seguro integral del SIS*. Notas de prensa. Lima, Perú. Recuperado de <HTTPS://WWW.INEI.GOB.PE/PRENSA/NOTICIAS/AUMENTA-COBERTURA-DEL-SEGURO-INTEGRAL-DE-SALUD-SIS-10783/>
- Jiménez Nieto Enrique. (2013). *Solución de problemas y toma de decisiones*. Recuperado de <HTTPS://WWW.GESTIOPOLIS.COM/SOLUCION-DE-PROBLEMAS-Y-TOMA-DEDECISIONES/>
- Jorgensen, J. (02, diciembre, 2019). *Los europeos que viven en la periferia de las ciudades suelen tener dificultades para acceder a la sanidad*. Notiamérica vida. Recuperado de <HTTPS://WWW.NOTIMERICA.COM/VIDA/NOTICIA-EUROPEOS-VIVENPERIFERIA-CIUDADES-SUELEN-TENER-DIFICULTADES-ACCEDER-SANIDAD20191202110305.HTML>
- Lopez, B. (2016). *Perception and satisfaction with the information received during the medical care process in patients with prostate cancer*. Revista Actas Urológicas Españolas. 40 (2): 88-95. DOI:

[HTTPS://DOI.ORG/10.1016/J.ACURO.2015.08.008](https://doi.org/10.1016/j.acuro.2015.08.008). Recuperado de
[HTTPS://WWW.SCIENCEDIRECT.COM/SCIENCE/ARTICLE/PII/S0210480615002430](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210480615002430)

Lopez, C. otros (2016). *Patient satisfaction as a component of quality in the units of analysis*. Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. DOI: <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842016000200004>
Recuperado de

[HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/ARTICULO.OA?ID=359846539004](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359846539004)

Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Majía, D. y Rivera, O. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Minchala, R. (2016). *Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca – Ecuador 2016*. Revista Repositorio Institucional. Universidad de Cuenca. Recuperado de
[HTTP://DSPACE.UCUENCA.EDU.EC/JSPUI/HANDLE/123456789/26982](http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/handle/123456789/26982)

Naranjo, E., & Andrade, N. (2016). Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Médico Kinnemed. Repositorio de la UDLA. Obtenido de
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6209>

Najul Godoy, J. (julio-diciembre de 2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. (U. d. Carabobo, Ed.) Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8). Obtenido de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>.

Navas, M. y Ulloa M, (2013) "Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Sígsig" (tesis

para la obtención del título de Ingeniero Comercial). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador. Recuperado de: [HTTPS://DSpace.UPS.EDU.EC/BITSTREAM/123456789/5059/1/UPS-CT002680.PDF](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf)

Nieto, J (2016). *Satisfaction study of patients treated in the CAUSA rehabilitation service*. Revista Rehabilitación. 52 (1): 28-37. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rh.2017.09.009> Recuperado de [HTTPS://WWW.SCIENCEDIRECT.COM/SCIENCE/ARTICLE/ABS/PII/S0048712017301068](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048712017301068)

Normas Técnicas de Salud de los Servicios de Emergencia N° 042- MINSA (2007). *Normas Técnicas de Salud de los Servicios de Emergencia*. Lima, Perú. Recuperado de [HTTP://BVS.MINSA.GOB.PE/LOCAL/DGSP/NT042EMERG.PDF](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042EMERG.PDF)

Organización Panamericana de la Salud (2019). *Cobertura Universal de Salud. Servicio de atención al usuario*. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9392:universal-health-coverage&Itemid=40690&lang=es

Paulina, M. (2016). *Restricted/Unrestricted Visits to Adult Patients in the Intensive Care Unit*. Revista Aquichan. DOI: <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2016.16.3.6>. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972016000300006&script=sci_abstract&tlng=en

Perez, S. y otros (2016). *Sociodemographic characteristics and geographic variability associated with patient satisfaction in Primary Care*. Revista de Calidad Asistencial. 31 (5): 300-308. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.01.004> Recuperado de [HTTPS://WWW.SCIENCEDIRECT.COM/SCIENCE/ARTICLE/PII/S1134282X16300148](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X16300148)

Piedra, T. y Lipa C. (2018). *Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte*. Rev Soc Perú Med Interna. 2018;31(4):137-142. Recuperada de <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>

- Posso Pacheco, R. J., & Bertheau, E. L. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 205–223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Prasad, R. (18, febrero, 2019). *Así funcionan las clínicas gratuitas en EE.UU. de las que dependen los que no pueden pagar un seguro de salud*. Noticias New Mundo. Virginia, Estados Unidos. Recuperado de [HTTPS://WWW.BBC.COM/MUNDO/NOTICIAS-INTERNACIONAL-47264323](https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-47264323)
- Ramírez R., K, Arévalo. J, & Fernández, k. (2009) *Aproximación y análisis: Calidad de los servicios públicos*. Quito: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Riesco, S. (28, noviembre, 2019). *Unión Europea: Así es la salud de España: mayor supervivencia al cáncer, más obesidad y escasez de médicos*. Noticias España. Madrid, España. Recuperado de [HTTP://WWW.RTVE.ES/NOTICIAS/20191128/ESPANADESTACA-SU-BUENA-SALUD-SU-ESCASA-INVERSION-SANITARIA/1992792.SHTML](http://www.rtve.es/noticias/20191128/ESPANADESTACA-SU-BUENA-SALUD-SU-ESCASA-INVERSION-SANITARIA/1992792.shtml)
- Rocco, C y Garrido, A. (2017). *Seguridad del Paciente y Cultura de Seguridad*. Revista médica Clínica Las Condes. 25 (8): 785-795. España. Recuperado de [HTTPS://DOI.ORG/10.1016/J.RMCLC.2017.08.006](https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2017.08.006)
- Rodriguez, S. (2016). *Level of satisfaction pregnant women attended according to the type of delivery in the good hope clinic. February - April 2016*. Revista Facultad de Medicina Humana. DOI10.25176/RFMH.v17. n1.744 Recuperado <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/744/679>
- Rojas, M. J. (30 de 08 de 2017). *El mercadeo y los servicios de información ACIMED*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352003000400006&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Romero, E. (2016). *Relationship between humanized care through nursing and hospitalization for patients*. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 21 (1): 26- 36. DOI: <http://dx.doi.org/10.17151/hpsal.2016.21.1.3>. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-75772016000100003&script=sci_abstract&tlng=en

- Ruiz, M. (09, diciembre, 2019). *La guerra de la industria médica contra la sanidad pública en Estados Unidos*. Rebelión, Sanidad en Estados Unidos. Washington, Estados Unidos. Recuperado de <HTTP://WWW.PUBLICO.ES/INTERNACIONAL/LOBISTASANIDAD-PUBLICA-ESTADOS-UNIDOS.HTML>
- Seguro Integral de Salud (02, octubre, 2018). *Sistema integral de Salud (SIS). Salud. Presentar una queja o reclamo*. Recuperado de <HTTPS://WWW.GOB.PE/130-SEGUROINTEGRAL-DE-SALUD-SIS>
- SOSA, J. J. (2015). informe de seguimiento a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Villagarzon. retrieved from <http://esehospitalsangabriel.gov.co/wpcontent/uploads/2016/03/informedeseguimientoalaspeticionesquejasyreclamoshsga-.pdf>
- Suarez, C. otros (2016). *Validation of satisfaction questionnaire ACTS in outpatients with atrial fibrillation treated with oral anticoagulants in Spain*. ALADIN Study. Revista Medicina Clínica. 147 (5): 192-198 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2016.05.024> Recuperado de <HTTPS://DOI.ORG/10.1016/J.MEDCLI.2016.05.024>
- Tarrillo, N. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5533/Tarrillo_an.pdf?sequence=1
- Torres, Cl. y otros (2016). *Reproducibility of a questionnaire: quality of nursing care in hospitalized patients*. Revista Cuidarte. DOI: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.339> Recuperado de <FILE:///C:/USERS/LENOVO/DOWNLOADS/DIALNET-REPRODUCIBILIDADDELQUESTIONARIO5679835.PDF>
- Tuesta, J (2018). *Health management and satisfaction of the elderly patient in Hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú*. Revista Archivos de Medicina Universa de Manizales. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018> Recuperado <HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/JATSREPO/2738/273857650014/INDEX.HTML>

Valverde, L. y otros (2016). *Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles*. Revista Odovtos - International Journal of Dental Sciences. Recuperado de [HTTPS://WWW.MEDIGRAPHIC.COM/CGIBIN/NEW/RESUMEN.CGI?IDARTICULO=68040](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=68040)

ANEXOS

Asunto: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE MUJERES EN SALA DE PRIMERA ATENCIÓN DEL HOSPITAL GENERAL DEL SUR DE QUITO - 2020."

Para: Mgs. Alvaro Gaibor Moyano,
Gerente General (S)
Hospital General del Sur de Quito-IESS.

De mi consideración:

Yo, Ximena Elizabeth López, con C.C. 1900394154, abogada de profesión, domiciliada en el Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Encontrándome cursando el Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación, en la Maestría en Gestión Pública; en la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Piura-Perú; solicito a usted; PERMISO para realizar el trabajo de Investigación en su Institución; es cual tiene por título "Calidad de Servicio y Satisfacción de Mujeres en Sala de Primera Atención del Hospital General del Sur de Quito - 2020."; para poder continuar con el proceso requerido por la Universidad y optar por el grado de Magister en Gestión Pública.

Por lo antes expuesto:

Solicito encarecidamente atender mi requerimiento.

Quito, 18 de junio de 2021.



Verificar autenticidad por:
XIMENA
ELIZABETH LOPEZ
CHUSCHO

Abg. Ximena Elizabeth López
C.I. 1900394154

Hospital del IESS Quito Sur



RECIBIDO
Unidad de Documentación
y Archivo

Fecha: 02/07/2021

39/13:47

Oficio Nro. IESS-HG-SQ-2021-0897-O

Quito, D.M., 08 de julio de 2021

Asunto: ABG. XIMENA ELIZABETH LOPEZ SOLICITA LO SIGUIENTE

Señorita Abogada
Ximena Elizabeth Lopez Chuncho
Asistente Administrativo, Hospital General del Sur de Quito.
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a la solicitud realizada mediante documento No. IESS-HG-SQ-UDA-2021-0427-E, ingresado en fecha 02 de julio de 2021, en mi calidad de Gerente General (S) del Hospital General del Sur de Quito-IESS, conforme consta en la Acción de Personal Nro. SDNGTH-2021-0006-NJS de 03 de enero de 2021, la cual rige desde el 04 de enero de 2021; autorizo a la Abg. Ximena Elizabeth López Chuncho, con C.C. 1900394154, para que, conforme lo permita la normativa legal vigente, acceda a los datos institucionales para la realización del Diseño y Desarrollo del trabajo de investigación, en referencia al proyecto de tesis denominado "Calidad de Servicio y Satisfacción de Mujeres en Sala de Primera Atención del Hospital General del Sur de Quito - 2020."

Particular que comunico para los fines correspondientes.

Con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Alvaro Vinicio Gaibor Moyano
GERENTE GENERAL HOSPITAL GENERAL SUR DE QUITO, SUBROGANTE

Referencias:
- IESS-HG-SQ-UDA-2021-0427-E

Anexos:
- ABG. XIMENA ELIZABETH LOPEZ SOLICITA LO SIGUIENTE



ALVARO VINICIO
GAIBOR MOYANO

Anexo 01: matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Calidad de servicio y satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existiría relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020</p> <p>Hipótesis específicas: Existiría relación directa entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020.</p> <p>Existiría relación directa entre la calidad de servicio y las expectativas para la satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020</p> <p>Existiría relación directa entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-2020.</p>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Confiabilidad	- Imagen - Profesionalismo - Garantía	1-2 3-4 5-6	Ordinal	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo
			D2: Empatía	- Atención individualizada - Comprensión	7-8 9-10	Ordinal	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			D3: Comunicación	- Lenguaje claro - Cortesía	11-13 14-15	Ordinal	(2) En desacuerdo
			D4: Capacidad de respuesta	- Soluciones creativas - Soluciones adecuadas	16-18 19-20	Ordinal	(1) Muy en desacuerdo
			Variable 2: Satisfacción				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Rendimiento percibido	- Resultado del servicio - Seguridad en el servicio - Calidad - Tiempo	1-2 3-4 5-6	De Razón	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo
			D2: Expectativas	- Cumplimiento - Rendimiento - Desempeño	7-8 9-10 11-12	Ordinal	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
D3: Niveles de satisfacción	- Insatisfacción - Satisfacción - Complacencia	13-15 16-17 18-20	Ordinal				

Anexo 02:: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
D1: Confiabilidad	• Imagen	1-2	Eficiente(74-100) Regular (48-73) Ineficiente (20-47)
	• Profesionalismo	3-4	
	• Garantía	5-6	
D2: Empatía	• Atención individualizada	7-8	
	• Comprensión	9-10	
D3: Comunicación	• Lenguaje claro	11-12	
	• Cortesía	13-15	
D4: <u>Capacidad</u> de respuesta	• Soluciones creativas	16-18	
	• Soluciones adecuadas	19-20	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
D1: Rendimiento percibido	• Resultado del servicio	1-2	Alto MedioBajo
	• Seguridad en el servicio	3-4	
	• Calidad y tiempo	5-6	
D2: Expectativas	• Cumplimiento	7-8	
	• Rendimiento	9-10	
	• Desempeño	11-12	
D3: Niveles de satisfacción	• Insatisfacción	13-15	
	• Satisfacción	16-17	
	• Complacencia	18-20	

Anexo 3. . Validación de instrumento CALIDAD DE SERVICIO – validez de constructo

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																									
No.	D1: CONFIABILIDAD						D2: EMPATÍA				D3: COMUNICACIÓN					D4: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D1	D2	D3	D4	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	18	23	26	20	87
2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	13	21	27	23	84
3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	21	24	20	78
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	18	24	24	25	91
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	13	18	18	19	68
6	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	18	23	24	17	82
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	15	15	22	17	69
8	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	17	24	25	25	91
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	14	20	20	17	71
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	16	20	18	20	74
11	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	19	22	27	20	88
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	12	20	15	12	59
13	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	15	18	19	18	70
14	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	13	18	21	17	69
15	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	17	24	27	22	90
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	13	19	20	18	70
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	16	18	22	18	74
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	12	20	20	18	70
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	14	20	21	18	73
20	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	19	22	27	22	90
21	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	14	18	26	22	80
22	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	15	17	23	15	70
23	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	18	22	26	23	89
24	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	19	22	27	20	88
25	2	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	10	15	15	11	51
26	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	15	17	21	17	70
27	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	16	24	26	22	88
28	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	13	17	21	17	68
29	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	16	22	26	23	87
30	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	14	17	23	18	72
31	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	15	17	23	15	70
32	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	19	22	27	20	88

33	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	15	17	23	15	70
34	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	16	23	26	18	83
35	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	19	22	27	20	88
36	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	15	17	28	15	75
37	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	18	22	25	23	88
38	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	9	13	15	18	55
39	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	18	22	27	23	90
40	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	22	27	25	93
41	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	13	18	20	17	68
42	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	13	18	22	15	68
43	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	18	23	27	22	90
44	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	19	22	27	20	88
45	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	18	23	26	23	90
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	14	16	22	20	72
47	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	17	22	29	20	88
48	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	16	24	20	73
49	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	15	17	23	15	70
50	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	22	25	20	84
51	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	21	25	21	81
52	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	12	18	20	19	69
53	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	18	22	29	22	91
54	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	16	25	26	23	90
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	18	21	20	75
56	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	17	21	21	17	76
57	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	18	22	27	22	89
58	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	16	23	26	23	88
59	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	13	18	20	17	68
60	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	18	22	26	23	89

Anexo 3. . Validación de instrumento SATISFACCIÓN – validez de constructo

VARIABLE: SATISFACCIÓN																								
No.	D1: RENDIMIENTO PERCIBIDO							D2: EXPECTATIVAS					D3: NIVELES DE SATISFACCIÓN								D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	32	22	27	81
2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	31	21	31	83
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	31	20	35	86
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	30	25	34	89
5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	22	22	38	82
6	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	23	22	29	74
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	32	20	29	81
8	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	24	17	29	70
9	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	32	25	35	92
10	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	29	21	27	77
11	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	33	20	37	90
12	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	17	13	28	58
13	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	24	19	28	71
14	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	26	15	29	70
15	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	24	17	29	70
16	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	17	12	19	48
17	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	18	32	75
18	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	26	15	29	70
19	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	25	19	26	70
20	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	31	24	36	91
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	30	20	33	83
22	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	25	20	26	71
23	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	30	17	26	73
24	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	34	20	37	91
25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	31	23	35	89
26	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	24	18	28	70
27	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	30	24	36	90
28	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	12	15	22	49
29	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	18	18	28	64
30	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	24	18	30	72
31	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	25	20	26	71
32	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	34	20	37	91

33	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	25	20	26	71
34	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	22	15	29	66
35	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	33	20	37	90
36	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	25	20	26	71
37	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	32	23	34	89
38	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	12	10	24	46
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	30	17	26	73
40	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	33	20	37	90
41	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	32	21	32	85
42	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	21	11	27	59
43	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	24	12	22	58
44	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	33	20	37	90
45	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	31	23	35	89
46	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	25	19	27	71
47	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	33	22	36	91
48	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	23	23	27	73
49	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	25	20	26	71
50	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	30	20	34	84
51	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	24	17	26	67
52	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	25	19	26	70
53	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	32	23	35	90
54	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	31	22	35	88
55	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	24	20	27	71
56	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	27	18	29	74
57	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	32	22	37	91
58	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	30	23	36	89
59	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	32	21	32	85
60	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	30	17	26	73

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio suele ser un concepto un tanto difícil de definirlo y complejo de medirlo (Parasuraman et al.,1985)

DIMENSIONES:

Dimensión 1: Confiabilidad

La confiabilidad; la empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

Dimensión 2: Empatía

Es cuando se posee tanto los conocimientos como las habilidades necesarias de servicios y productos que brinda la compañía para un servicio adecuado al cliente.

Dimensión 3: Comunicación

Son descritas de forma precisa y en términos sencillos de comprender por parte del consumidor, el servicio y las condiciones comerciales.

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Stanton, Etzel y Walker (2000), a los servicios los definen como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades (p.6).

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Kotler y Keller señalan que la satisfacción despliega tres estados que se relacionan a los resultados de las expectativas del consumidor frente a su percepción de beneficios que reciben por el servicio o producto que adquiere.

Dimensiones:

Dimensión 1: Rendimiento percibido

Es el resultado que el cliente percibe luego de adquirir el producto o servicio.

Dimensión 2: Expectativas

Es importante tener control u observar regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente: primero, si están enmarcadas dentro de lo que la organización pueda brindarles; segundo, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia; y tercero, si coinciden con lo que el usuario promedio espera para comprar

Dimensión 3: Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción se miden luego de adquirir un producto o un servicio; los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: La insatisfacción, se da cuando el desempeño percibido del producto o servicio no llega a cubrir las expectativas del usuario; la satisfacción, se da cuando el producto o servicio cumple el desempeño y supera las expectativas del cliente; y la complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa (p. 146-147).

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgs. Chilig Toapanta Lidia Isabel. Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción de mujeres en sala de primera atención del Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones. -Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado digitalmente por:
XIMENA
ELIZABETH LOPEZ
CHUNCHO

Ximena Elizabeth López Chuncho
C.C: 1900394154

Anexo 6 validez por juicio de experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 1: CALIDAD DE SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad								
1	Los servidores que atienden en la sala de primera atención realizan su labor con tiempos programados	X		X		X		
2	Los servidores demuestran ser confiables en la información que se le da a las usuarias	X		X		X		
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño	X		X		X		
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una fortaleza de la gestión institucional	X		X		X		
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes	X		X		X		
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Empatía								
7	Los servidores que atienden en la sala de primera atención se preocupan por los intereses de las usuarias	X		X		X		
8	Los servidores que atienden en la sala de primera atención lo realizan de forma personalizada	X		X		X		
9	Los servidores que atienden en la sala de primera atención comprenden la realidad situacional de las usuarias	X		X		X		
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarias	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación								
11	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, cuenta con los recursos necesarios de comunicación	X		X		X		
12	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		

13	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
14	Las estrategias de comunicación en el Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, cumple con los estándares de calidad	X		X		X		
15	La información contribuye a la conducción precisa del Hospital General del Sur de Quito-Ecuador	X		X		X		
DIMENSION 4: Capacidad de respuesta		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	Los servidores que atienden en la sala de primera atención cuentan con disposición permanente para ayudar a las usuarias	X		X		X		
17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
18	La calidad de atención en el Hospital General del Sur de Quito- Ecuador forma parte fundamental de la gestión institucional	X		X		X		
19	La gestión institucional del Hospital General del Sur de Quito- Ecuador motiva el interés de la comunidad	X		X		X		
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional del Hospital General del Sur de Quito-Ecuador	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

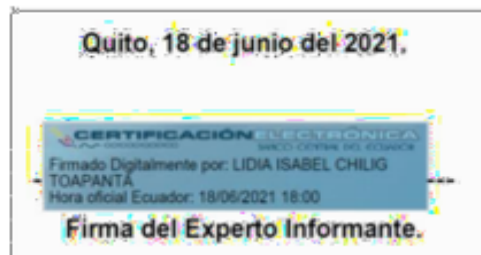
Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. CHILIG TOAPANTA LIDIA ISABEL. C.C.: 1716945793

Especialidad del validador: Magister en Derecho Procesal y Litigación Oral.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión |



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 2: SATISFACCIÓN

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
1	Los servidores que atienden en la sala de primera atención muestran amabilidad con sus usuarias	X		X		X		
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción	X		X		X		
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria	X		X		X		
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la sala de primera atención dentro de las instalaciones del Hospital General del Sur de Quito	X		X		X		
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas							
7	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, atienden en el tiempo esperado	X		X				
8	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio rápido a las usuarias	X		X				
9	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio oportuno a las usuarias	X		X				
10	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales	X		X				
11	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio de calidad	X		X				

12	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño	X		X			
DIMENSIÓN 3: Niveles de satisfacción		Si	No	Si	No	Si	No
13	Los servidores que atienden en la sala de primera atención presentan indicios de insatisfacción	X		X		X	
14	Las usuarias presentan indicios de insatisfacción por parte de que atienden en la sala de primera atención	X		X		X	
15	Los servidores que atienden en la sala de primera atención se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de las usuarias	X		X		X	
16	Las instalaciones físicas de la sala de primera atención del Hospital, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado	X		X		X	
17	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, muestra satisfacción en cuanto al clima organizacional	X		X		X	
18	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución	X		X		x	
19	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran complacencia con el servicio brindado a las usuarias	X		X		X	
20	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

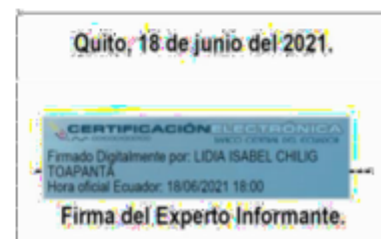
Apellidos y nombres del juez validador: ~~Mgs. Chilig~~ Toapanta Lidia Isabel. C.C.: 1716945793

Especialidad del validador: Magister en Derecho Procesal y Litigación Oral. 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 1: CALIDAD DE SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad								
1	Los servidores que atienden en la sala de primera atención realizan su labor con tiempos programados	X		X		X		
2	Los servidores demuestran ser confiables en la información que se le da a las usuarias	X		X		X		
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño	X		X		X		
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una fortaleza de la gestión institucional	X		X		X		
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes	X		X		X		
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Empatía								
7	Los servidores que atienden en la sala de primera atención se preocupan por los intereses de las usuarias	X		X		X		
8	Los servidores que atienden en la sala de primera atención lo realizan de forma personalizada	X		X		X		
9	Los servidores que atienden en la sala de primera atención comprenden la realidad situacional de las usuarias	X		X		X		
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarias	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación								
11	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, cuenta con los recursos necesarios de comunicación	X		X		X		
12	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		

13	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		
14	Las estrategias de comunicación en el Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, cumple con los estándares de calidad	X		X		X		
15	La información contribuye a la conducción precisa del Hospital General del Sur de Quito-Ecuador	X		X		X		
DIMENSION 4: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servidores que atienden en la sala de primera atención cuentan con disposición permanente para ayudar a las usuarias	X		X		X		
17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
18	La calidad de atención en el Hospital General del Sur de Quito- Ecuador forma parte fundamental de la gestión institucional	X		X		X		
19	La gestión institucional del Hospital General del Sur de Quito- Ecuador motiva el interés de la comunidad	X		X		X		
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional del Hospital General del Sur de Quito- Ecuador	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgs. Ruiz Galarza Jennifer Lorena.

C.C.: 1716443104. **Especialidad del validador:** Magister en Derecho.

Quito, 18 de junio del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

JENNIFER Firmado digitalmente por JENNIFER LORENA

LORENA RUIZ RUIZ GALARZA

GALARZA Fecha: 2021.06.18
16:54:03 -05'00'

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 2: SATISFACCIÓN

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
1	Los servidores que atienden en la sala de primera atención muestran amabilidad con sus usuarias	X		X		X		
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción	X		X		X		
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria	X		X		X		
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la sala de primera atención dentro de las instalaciones del Hospital General del Sur de Quito	X		X		X		
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, atienden en el tiempo esperado	X		X				
8	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio rápido a las usuarias	X		X				
9	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio oportuno a las usuarias	X		X				
10	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales	X		X				
11	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio de calidad	X		X				

12	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño	X		X			
DIMENSIÓN 3: Niveles de satisfacción		Si	No	Si	No	Si	No
13	Los servidores que atienden en la sala de primera atención presentan indicios de insatisfacción	X		X		X	
14	Las usuarias presentan indicios de insatisfacción por parte de que atienden en la sala de primera atención	X		X		X	
15	Los servidores que atienden en la sala de primera atención se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de las usuarias	X		X		X	
16	Las instalaciones físicas de la sala de primera atención del Hospital, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado	X		X		X	
17	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, muestra satisfacción en cuanto al clima organizacional	X		X		X	
18	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución	X		X		x	
19	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran complacencia con el servicio brindado a las usuarias	X		X		X	
20	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgs. Ruiz Galarza Jennifer Lorena.

C.C.: 1716443104. **Especialidad del validador:** Magister en Derecho.

Quito, 18 de junio del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

JENNIFER Firmado digitalmente por JENNIFER LORENA

LORENA RUIZ RUIZ GALARZA

GALARZA Fecha: 2021.06.18
16:54:03 -05'00'

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 1: CALIDAD DE SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad								
1	Los servidores que atienden en la sala de primera atención realizan su labor con tiempos programados	X		X		X		
2	Los servidores demuestran ser confiables en la información que se le da a las usuarias	X		X		X		
3	Los servidores demuestran profesionalismo en su desempeño	X		X		X		
4	Los servidores fortalecen las relaciones interpersonales como una fortaleza de la gestión institucional	X		X		X		
5	El desarrollo profesional de los servidores está respaldado con las normas existentes	X		X		X		
6	La gestión institucional resulta confiable hacia los servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Empatía								
7	Los servidores que atienden en la sala de primera atención se preocupan por los intereses de las usuarias	X		X		X		
8	Los servidores que atienden en la sala de primera atención lo realizan de forma personalizada	X		X		X		
9	Los servidores que atienden en la sala de primera atención comprenden la realidad situacional de las usuarias	X		X		X		
10	Los servidores demuestran ser comprensivos en los requerimientos de sus usuarias	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación								
11	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, cuenta con los recursos necesarios de comunicación	X		X		X		
12	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, emplea a cabalidad las diferentes plataformas de comunicación	X		X		X		

13	El Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, emplea un lenguaje claro en sus diferentes plataformas de comunicación	X		X		X	
14	Las estrategias de comunicación en el Hospital General del Sur de Quito-Ecuador, cumple con los estándares de calidad	X		X		X	
15	La información contribuye a la conducción precisa del Hospital General del Sur de Quito-Ecuador	X		X		X	
DIMENSION 4: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los servidores que atienden en la sala de primera atención cuentan con disposición permanente para ayudar a las usuarias	X		X		X	
17	Si necesitó resolver algunas dudas, ¿se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X	
18	La calidad de atención en el Hospital General del Sur de Quito- Ecuador forma parte fundamental de la gestión institucional	X		X		X	
19	La gestión institucional del Hospital General del Sur de Quito- Ecuador motiva el interés de la comunidad	X		X		X	
20	Las redes de apoyo representan una estrategia de la gestión institucional del Hospital General del Sur de Quito- Ecuador	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgs. Suquilanda Valdivieso Alfredo Eduardo. C.I.: 0903252120

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa.

Quito, 18 de junio del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Alfombrado electrónico por:
ALFREDO EDUARDO
SUQUILANDA
VALDIVIESO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 2: SATISFACCIÓN

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
1	Los servidores que atienden en la sala de primera atención muestran amabilidad con sus usuarias	X		X		X		
2	La solución brindada por los servidores con respecto a su solicitud de servicio cuenta con un alto nivel de satisfacción	X		X		X		
3	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria	X		X		X		
4	Cuenta con buen grado de satisfacción con respecto a la comodidad en la sala de primera atención dentro de las instalaciones del Hospital General del Sur de Quito	X		X		X		
5	El comportamiento del servidor que le atiende, le inspira confianza y seguridad	X		X		X		
6	El servidor que le atiende demuestra capacidad de organización al ofrecer su servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas							
7	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, atienden en el tiempo esperado	X		X				
8	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio rápido a las usuarias	X		X				
9	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio oportuno a las usuarias	X		X				
10	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio dentro de los lineamientos institucionales	X		X				
11	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio de calidad	X		X				

12	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención ofrecen un servicio de calidad con buen desempeño	X		X			
DIMENSION 3: Niveles de satisfacción		Si	No	Si	No	Si	No
13	Los servidores que atienden en la sala de primera atención presentan indicios de insatisfacción	X		X		X	
14	Las usuarias presentan indicios de insatisfacción por parte de que atienden en la sala de primera atención	X		X		X	
15	Los servidores que atienden en la sala de primera atención se encuentran dispuestos en responder las inquietudes de las usuarias	X		X		X	
16	Las instalaciones físicas de la sala de primera atención del Hospital, están debidamente adecuadas para brindar un servicio adecuado	X		X		X	
17	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, muestra satisfacción en cuanto al clima organizacional	X		X		X	
18	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran satisfacción con las políticas institucionales de la institución	X		X		x	
19	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran complacencia con el servicio brindado a las usuarias	X		X		X	
20	Los servidores del Hospital General del Sur de Quito, que atienden en la sala de primera atención muestran conformidad con la implementación de ambientes de descanso y servicios complementarios personales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Suquilanda Valdivieso Alfredo Eduardo. C.I.: 0903252120

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa.

Quito, 18 de junio del 2021.



Alfresco Management Suite
ALFREDO EDUARDO
SUQUILANDA
VALDIVIESO

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Quito, 19/06/2021

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CHILIG TOAPANTA LIDIA ISABEL, con documento de identificación número 1716945793, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CHILIG TOAPANTA LIDIA ISABEL
Número de documento de identificación: 1716945793
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1036-2019-2060266
Institución de origen	UNIVERSIDAD PARTICULAR INTERNACIONAL SEK
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN DERECHO PROCESAL Y LITIGACION ORAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-04-01
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1048-13-2940
Institución de origen	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUITO
Institución que reconoce	
Título	ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2013-06-27
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec



Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



1716945793

GENERADO: 19/06/2021 11.45 AM

Quito, 19/06/2021

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que RUIZ GALARZA JENNIFER LORENA, con documento de identificación número 1716443104, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: RUIZ GALARZA JENNIFER LORENA
Número de documento de identificación: 1716443104
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1005-2016-1736148
Institución de origen	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-09-26
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1057-2018-1919671
Institución de origen	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN DERECHO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-01-02
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec



Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 19/06/2021 11.43 AM



Quito, 19/06/2021

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que SUQUILANDA VALDIVIESO ALFREDO EDUARDO, con documento de identificación número 0903252120, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: SUQUILANDA VALDIVIESO ALFREDO EDUARDO
Número de documento de identificación: 0903252120
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1005-C2-256218
Institución de origen	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN ODONTOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-09-23
Observaciones	