



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de
consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Villamar Piza, Johanna Katherine (orcid.org/0000-0003-3210-9193)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

CO-ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Mi proyecto está dedicado con mucho cariño a Dios que guía cada uno de mis pasos, y a mi hijo quien me da fortaleza para lograr cada una de mis metas, es la forma de retribuir su comprensión, y apoyo durante todo mi tiempo de estudio.

A cada uno de los docentes de esta institución que compartieron sus conocimientos, dedicación y consejos, para poder lograr esta meta tan anhelada por mi desarrollo tanto personal como profesional.

Agradecimiento

Mi agradecimiento enorme con Dios por brindarme sabiduría, salud, por no dejarme caer en aquellos momentos de flaquezas.

También a todas las personas que confiaron en mí, que de alguna u otra manera estuvieron allí conmigo apoyándome desde el inicio de este proceso.

Agradezco también al hospital donde se desarrolló este proyecto por colaborar con toda la información requerida, que me permitió lograr este objetivo profesional

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	5
3.1 Tipo y diseño de la investigación	5
3.2 Variables y operacionalización	5
3.3 Población, muestra, muestreo	5
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	6
3.5 Procedimientos	6
3.6 Método de análisis de datos	6
3.7 Aspectos éticos	7
IV. RESULTADOS	8
V. DISCUSIÓN	9
VI. CONCLUSIONES	10
VII. RECOMENDACIONES	11
REFERENCIAS	12
ANEXOS	13

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Verificación de grado de los expertos</i>	19
Tabla N°2 <i>muestra la distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones.</i>	23
Tabla N° 3 <i>Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones.</i>	24
Tabla N°4 <i>Cruce entre la variable calidad de atención y satisfacción del paciente</i>	25
Tabla N° 5. <i>Cruce entre la dimensión 1 empatía y la variable satisfacción del paciente</i>	26
Tabla N° 6. <i>Cruce de la dimensión confianza con la variable satisfacción del paciente</i>	27
Tabla N° 7. <i>Cruce de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente</i>	28
Tabla N°8. <i>Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada en un hospital de Milagro.</i>	29
Tabla N°9. <i>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de un hospital de Milagro.</i>	30
Tabla N°10. <i>Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción del paciente en un hospital de Milagro.</i>	31
Tabla N° 11. <i>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente en un hospital de Milagro.</i>	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura1 <i>Esquema del diseño</i>	14
Figura 2 <i>Prueba Piloto</i>	28
Figure 3. <i>Evidencia</i>	28
Figure 4. <i>Evidencia</i>	28

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023. Se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, es una investigación básica, correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra aleatoria estuvo conformada por 350 pacientes. Para medir la calidad de atención se aplicó una encuesta creada por SERVPERF en la cual se adicionaron cuatro preguntas porque se consideró que en dicho hospital faltaban aclarar algunas dudas del personal de enfermería sobre sus pacientes. Para la segunda variable, satisfacción al paciente, se aplicó una encuesta creada por Ramírez Saavedra, a la cual se agregaron un total de cinco preguntas de la autora.

El programa que se utilizó en este estudio para el análisis de datos fueron el programa SPSS 26 y Excel, los hallazgos que se obtuvieron mediante el cuestionario de la calidad de atención indicaron que el 54% de los encuestados afirma que no están en absoluto acuerdo, y solo el 6% está en absoluto acuerdo, respecto a la satisfacción del paciente el 55,7% no está en absoluto acuerdo y solo el 2,3% está de acuerdo con esta variable.

Palabras clave: Pacientes, Calidad, satisfacción, atención.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in the outpatient service of a hospital in Milagro, Guayas, 2023. It has been developed under the quantitative approach, it is a basic, correlational, non-experimental, cross-sectional research. The random sample consisted of 350 patients. To measure the quality of care, a survey created by SERVPERF was applied, in which four questions were added because it was considered that in this hospital some doubts of the nursing staff about their patients needed to be clarified. For the second variable, patient satisfaction, a survey created by Ramírez Saavedra was applied, to which a total of five of the author's questions were added.

The program used in this study for data analysis was SPSS 26 and Excel. The findings obtained from the quality-of-care questionnaire indicated that 54% of the respondents stated that they did not agree at all, and only 6% agreed at all; with respect to patient satisfaction, 55.7% did not agree at all and only 2.3% agreed.

Keywords: Patients, Quality, satisfaction, care.

I. INTRODUCCIÓN

La ausencia de la asistencia médica de alto índole en áreas de bajos ingresos, especialmente en países del tercer mundo, es una preocupación importante. Así lo demuestran las altas tasas de mortalidad provocadas por los deficientes servicios de atención primaria, que son responsables del 60% de las muertes no tratadas a pesar de la disponibilidad de los recursos necesarios en los países de Europa. (Prado, 2018)

En Brasil, para resguardar una atención eficaz y de perfección a los indulgentes y a sus familias, priorizan la identificación de principios fundamentales de calidad en el ámbito laboral de la salud perteneciente al centro de salud Cerro Prieto de la Microred Ica Guadalupe. Este estudio se lo hizo apegando a las normas fundamentales del régimen de salud, que incluyen la determinación, la seguridad en el servicio, la equidad y la normativa aplicable. En contraste con la tasa de insatisfacción donde estuvo con un 23,3%, el 76,7% correspondió a la tasa de satisfacción, un 80,13% correspondió a la Compasión, los pacientes consideraron que si podían confiaban en el personal del área de salud con un (78%), y los que otorgaban capacidad de respuesta fue del (77,5%), los aspectos tangibles que se encontraron llegaron a marcar un (76,0%) y credibilidad fue del (72,0%) son las dimensiones con mayor nivel de satisfacción y calidad. (Valenzuela, 2021)

El 28 % de los pacientes está insatisfecho con la exactitud de la disponibilidad de los hechos clínica, lo que repercute a este hospital en su participación. (Valenzuela, 2021)

En Perú, Se investigaron los niveles de satisfacción de los pacientes en las consultas externas de los hospitales que tratan a pacientes epidémicos de COVID-19. Se utilizó el mecanismo SERVQUAL para la colecta de datos sobre la muestra de 120 usuarios externos, y fue modificado por el Ministerio de Salud para ajustarse al modelo SERVQHOS. Según los resultados, los encuestados entre las edades de 41 y 50 años representaron el 41,0 % de toda la muestra, y las mujeres constituyeron el 80,7 por ciento de los encuestados. El estudio llegó a la conclusión de que la comprensión y la dimensión de seguridad es lo más favorable que los pacientes buscaban obtener en tiempos de covid-19 unido con

la dimensión de confiabilidad y capacidad de respuestas Por el contrario, el 75% de las personas están insatisfechas. (Bladimir, 2020)

En Villahermosa, México, solo el 85% de los pacientes están contentos con la atención médica que reciben, mientras que el 9.85% restante no lo está. La insatisfacción que se ha ido mejorando al largo del tiempo es el tiempo que se tardaban en concertar citas, otra insatisfacción que se tenía por parte de los pacientes es el momento que elegían una cita, ya que se tardaban para poder dar respuestas haciendo que se realice una larga fila de espera, a lo largo del tiempo se han ido mejorando esta insatisfacción llegando a visualizar que hay una mayor atención medica respecto a la localidad que se está estudiando (Gerónimo, 2018)

En Ecuador, la calidad de la atención brindada en los hospitales, particularmente en la ciudad de Manta, es el mayor problema de la provincia de Manabí, con un 60% según el estudio de Triviño (2019), El objetivo de este informe es evaluar cómo interactuaban con los pacientes del Hospital Rodríguez Zambrano en Manta. Entre enero y julio del 2018, 540 clientes seleccionados de la atención ambulatorio evidenciaron que los hallazgos apuntan a una detección esporádica pero regular del tiempo de espera para cita y atención al paciente.

En Ambato, Los pacientes del hospital aprecian que los miembros del personal médico participen en sesiones de capacitación para conocer las políticas del hospital. Las encuestas y la recopilación de comentarios de los pacientes tratados fueron beneficiosas para el hospital en este sentido. Los pacientes elogiaron el compromiso y profesionalismo del personal médico para atender sus necesidades. (Benejam, 2021)

El ministerio de Salud Pública del Ecuador-Salitre afirma que hay 28 hospitales en América Latina. Que se publicó con reconocimiento acreditativo en el extranjero, la calidad que reciben los pacientes con excepción del Hospital General. Donde 12 hospitales adicionales carecen de certificación y no están acreditados, pero que por el momento son de calibre internacional. (Ministerio de salud pública [MSP] 2018)

El problema general que se tiene en este estudio es identificar: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de

consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023? Y como preguntas específicas: ¿Existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del paciente del servicio de un hospital de Milagro, Guayas, 2023? ¿Existe correlación entre la dimensión de la confianza y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023? ¿Existe relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del paciente que son atendidos en el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023?

En función de la atención recibida por los pacientes entre enero y abril, el estado del hospital y otros factores, se modificaron las medidas y actividades estándar para mejorar el apoyo a los usuarios externos y se establecerán restricciones para el personal del área de salud.

La justificación social estará ligada a los pacientes que recibieron tratamiento entre enero y abril; se involucraron en la interacción social relacionada con la atención médica, adaptando prácticas y actividades establecidas para mejorar la asistencia recibida por usuarios externos, así como definiendo o haciendo cumplir limitaciones específicas. en beneficio del personal médico y para describir, entre otras cosas, las condiciones del hospital.

Al final de este estudio, los administradores de hospitales pueden beneficiarse prácticamente porque permitirán que el personal de enfermería comprenda, con base en la investigación empírica, los gestos que los pacientes consideren apropiados.

Dado que la justificación metodológica de este estudio se puede aplicar a otras investigaciones, se sugiere probar la confiabilidad de los instrumentos en muestras para respaldar los hallazgos.

El siguiente estudio tiene como objetivo principal: Establecer una conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención que brinda el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, en el año 2023; determinar la correlación entre la dimensión atención oportuna y la satisfacción del paciente en la consulta externa. servicio de un hospital en Milagro, Guayas, 2023; determinar la correlación entre la dimensión confianza y satisfacción del paciente en el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas,

2023; y determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente.

Cuando se logran estos objetivos, se pueden formar las siguientes hipótesis:

Ho: En el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023, no existe correlación entre el estándar de atención y la satisfacción del paciente.

H1: En el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023, existe una conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención.

Las hipótesis específicas que evalúan en este estudio son: Existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del paciente en el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023; existe una correlación entre la dimensión de confianza y satisfacción del paciente en el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023; y existe una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se tiene el estudio de Paredes (2020), en Perú se realizó para evaluar la calidad de atención y la satisfacción en el año 2019. Los investigadores buscaron relaciones entre estas variables para poder constatar que es imposible ver un mayor aporte a la variable satisfacción. entre los pacientes ambulatorios del centro de salud de Caaris si no hay contribución en la variable calidad. El estudio fue descriptivo, transversal y no experimental. Se tomó una muestra de 240 usuarios que acudieron a consulta externa en mayo y junio de 2019 y fueran mayores de edad y de ambos sexos. De acuerdo con la fórmula utilizada, la población de interés estuvo compuesta por 148 usuarios.

A partir de su operacionalización, se desarrollaron dos instrumentos para estas variables, mostrando la variable satisfacción una alta correlación de 0,989 y V2 una correlación de 0,996. Excel y SPSS fueron herramientas cruciales en este estudio. Las cualidades de confiabilidad, capacidad de respuesta empática y lealtad están significativamente correlacionadas con la satisfacción del usuario externo. Se encuentra que la experiencia del usuario y la calidad de la atención están fuertemente correlacionadas. (Paredes, 2020)

En Perú, según el estudio de Aguirre (2018), esta investigación género como propósito analizar la correlación entre la atención brindada a los pacientes en 2017 y la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Morro de Arica. El estudio fue no experimental, con un diseño transversal correlacional, utilizando métodos deductivos e inductivos. Se sometieron 180 usuarios a la muestra. Para evaluarlos se realizó dos encuestas debidamente validadas, las cuales fueron aplicadas.

Los hallazgos indican que, de la población total del estudio, el 95 % recibe atención de alta calidad, con un 94 % reportando una satisfacción alta y un 6 % reportando una satisfacción media. De manera similar, del 39% que recibe una atención de calidad media, el 28% está medianamente satisfecho y el 11% extremadamente satisfecho. La estadística final es que el 1% de los clientes externos percibieron una consulta deficiente. (Aguirre, 2018)

Existe un vínculo entre ambos estándares de atención y la satisfacción del usuario externo, como lo demuestra el coeficiente de correlación, que fue

calculado con un valor de 0,782. Cuando el nivel de significación es inferior a 0 punto 05 (0 punto 002), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Conclusión: Existe una fuerte correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención entre los usuarios externos del puesto de salud Morro. (Aguirre, 2018)

En Lima, según el estudio de Río (2021), utilizando la telegestión y el control remoto a lo largo del tiempo, el objetivo general era evaluar la satisfacción en relación con el calibre de la atención brindada por personal externo. Una encuesta técnica de 185 padres realizada por SPSS produjo un Cron Bach de 0,89. La tabla de resultados relevantes confirma que la atención de los pacientes es persuasiva cuando visitan al médico obteniendo una significancia de sig. 0,05 o menos.

El estudio llegó a la conclusión de que, a pesar de factores como la satisfacción del paciente, el conocimiento, la disponibilidad, la usabilidad y la calidad de prestación para los pacientes que deseaban tener un servicio perfecto, el control y la monitorización remota afirman según los pacientes que en este caso fueron niños en cuarentena 2020 en el hospital de Lima que no percibieron una igualdad de calidad. (Río, 2021)

En México, según Macias (2022), se realizó un objetivo que fue el hallar una similitud entre la problemática satisfacción del paciente y la percepción de la consideración médica. Se procedió a seleccionar 138 pacientes al azar para participar en el estudio mediante una metodología cuantitativa, no experimental y transversal. Los efectos se investigan con estadísticas descriptivas y correlacionales; los resultados exhibidos son de un estudio típico con un 95% de confianza y un margen de error del 5%. "Estos datos fueron obtenidos con SPSS versión 27 para la prueba de Rho Speman". Es importante que se haya descubierto que la autosatisfacción y la calidad de la atención son fuertemente correlacionadas en este estudio.

En consecuencia, 0,853 es el coeficiente de correlación que se determinó. También se hayo que el grado de adherencia y la calidad de atención se relacionaron cuando se combinaron estas dos variables.

En Pakistán, según Javed et al,(2019) Usando un modelo de correlación cuantitativa, se realizó un estudio para determinar si existe una conexión entre la satisfacción del paciente y los cinco aspectos de la calidad de la atención. Los hallazgos de Hurwicz implican entonces que el análisis de afinidad, la confiabilidad y la capacidad de observación son los factores más asociados con la satisfacción entre los pacientes que visitan los establecimientos de salud públicos y privados. Demostró que solo en las clínicas privadas era más probable que los pacientes estuvieran satisfechos.

A nivel nacional, se tiene el estudio realizado en Ecuador, con base al estudio de Vinueza (2021), en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Ecuador, los investigadores observaron la relación entre las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención que recibieron y el cumplimiento del cliente externo. La encuesta involucró a 94 usuarios que ayudaron a completarla y, según los comentarios de los participantes externos, los resultados del estudio fueron los siguientes: 62 % satisfecho, 16 % de acuerdo, 66 % confiado en la satisfacción del usuario, 6 % insatisfecho y 60 % satisfecho en base a lecturas previas que son transversales con los niveles correspondientes. El aspecto que se destaca de este estudio es la seguridad porque hay guardias de seguridad frente al área médica y en la parte trasera del edificio que también se utilizan para proteger los registros de los pacientes.

La empatía-satisfacción con los usuarios fue otra dimensión que se destacó; algunos estaban satisfechos con el 64%, lo que dio como resultado que el 83 por ciento de los usuarios estaban satisfechos. (Vinueza, 2021)

En Guayaquil, según Quiñonez (2021), se hizo un esfuerzo por correlacionar la satisfacción del paciente con el calibre de la atención ambulatoria. El Hospital Jess Mara realizó un estudio para evaluar qué tan bien pensaban los pacientes que se les estaba brindando atención en ese momento. Se escogieron 80 usuarios externos como muestra para el estudio, el cual se realizó de forma cuantitativa. Los hallazgos mostraron una baja correlación estadísticamente significativa ($\rho=0,04$; $p=0,05$). La probabilidad cumple con el objetivo, y obteniendo una correlación estadística de 0.79 % entre el puntaje de la dimensión y la confiabilidad del instrumento.

En Guayaquil, según el estudio de Sisalema (2019), el estudio exploró la correlación entre la V1 referente a este estudio y la V2 referente a este estudio en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. El estándar de atención se relacionó significativamente con la satisfacción de los pacientes en el ambulatorio del Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil en 2019. Se empleó un muestreo probabilístico con una muestra de 200 usuarios. La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental y correlacional.

Se validaron dos cuestionarios como parte de la técnica desarrollada, que fue un método de encuesta con respuestas en escala ordinal y coeficientes en la satisfacción del paciente con un 0,846 para la encuesta y un 0,803 para la encuesta de la variable calidad de atención. Para el trámite procesal de la información se empleó el software versión SPSS 23, se utilizaron estadísticas como rho y sig. para presentar los resultados junto con tablas de contingencia. (Sisalema, 2019)

El análisis correlacional muestra una alta correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil con su tratamiento. Encontramos correlaciones significativas como es el tratamiento ($\rho = .516^{**}$) entre las dimensiones de satisfacción acto médico, organización, comodidad y tiempo, y el desarrollo de calidad de la atención, como la influencia social, ambiente, resultado, efectividad, igualdad y tiempo de espera. (Sisalema, 2019)

En Cuenca, Mutre (2020) actualmente, los pacientes de emergencia suelen tener problemas para acceder a los servicios médicos en las diferentes áreas del hospital, lo que se está convirtiendo en un problema de salud pública. Este estudio determinó la satisfacción de los usuarios externos con los servicios de emergencia durante el tiempo de espera en el Hospital General IESS Milagro, los materiales que se van a usar son secciones cuantitativas, descriptivas. La población fueron todos los pacientes atendidos en septiembre de 2019, con un tamaño de muestra de 170 pacientes. La encuesta fue un método para este estudio y como herramienta se usó el cuestionario. Se indica que la gente está muy frustrada con las indicaciones y direcciones de los servicios de emergencia. Pero el tiempo de espera para los usuarios del servicio es bastante largo.

A nivel local, se tiene el estudio de Vera (2018), Los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro están siendo evaluados para ver qué tan buena calidad se tiene y como resultan satisfecho los pacientes. Fue desarrollado para examinar la relación entre las dos variantes. Con la ayuda del cuestionario SERVQUAL, que tiene 5 valores: honestidad, factibilidad, capacidad de respuesta, evidencia y comprensión, se realizará sistemáticamente en 357 niños. Los resultados en términos de tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía son opuestos a los que tiene el poseedor; la capacidad de respuesta solo está moderadamente satisfecha debido a las bajas evaluaciones. En conclusión, el centro médico no apoya a los usuarios respecto a las dimensiones de seguridad y la calidad de atención no favorece a los pacientes de consultorio externo.

En mi opinión, a nivel nacional, estas dos variables deben estar muy cerca en los hospitales Guayaquileños, porque la situación se ha complicado recientemente, por escasez de hospitales o por mala infraestructura, hay hospitales públicos porque no tienen que reparar y brindar una atención de calidad a los pacientes que realmente lo necesitan, porque estas son las personas que dependen de la ayuda de la economía de servicios del centro médico, como los subcentros, para buscar cualquier servicio, cuidar y lograr una mejor recuperación para estos usuarios. (Sisalema, 2019)

De acuerdo con las teorías de las dos variables que se examinaron, a continuación se explica cada una de ellas. Donabedian sostiene que las cualidades de la atención son características que deben cumplirse para funcionar como empáticos de manera más efectiva y lograr la satisfacción del paciente o usuario. La calidad de la atención médica y el desarrollo del impacto del sistema de salud en la población deben ser las principales consideraciones en la aplicación de los métodos basados en Donabedian. En el caso de la primera variable, los profesionales deberían estar mejor dotados de valores, mejor documentación en las instalaciones médicas y personal más sociable. (Archipiélago et al. 2020)

Los siguientes conceptos están asociados a esta variable:

Quispe (2018), Para que las personas se sientan más satisfechas como clientes, describe el derecho a la salud como el estándar de atención que todos

deben recibir. En el sentido de que el gobierno tiene el deber y la responsabilidad de brindar atención médica de la manera correcta, en el momento adecuado, de manera rápida, asequible y con un alto nivel de eficiencia, la calidad que recibirán los empleados que necesitan sus servicios debe ser considerado bueno para los ciudadanos que buscan atención de apoyo. calidad. Independientemente de la cultura de nuestros ciudadanos, brindamos profesionales médicos de la más alta calidad. En estos temas, la reputación y el juicio serán de gran ayuda para mejorar las estrategias de calidad que los profesionales del ámbito salud aprenden a comunicarse con los pacientes que solicitan sus servicios.

Henao et al. (2018), Los usuarios dicen que la atención debe ser constante desde el principio porque allí los usuarios entenderán que son métodos desarrollados por los campos médicos. Definen la buena cortesía como la libertad que tiene el equipo de salud para ser tolerante con los pacientes, o con diversas comisiones incluyendo la reducción de riesgos o la prevención. La capacidad de expresarse libremente ofreciendo retroalimentación sobre los servicios es un ejemplo de cómo la calidad de la atención ha cambiado con el tiempo al enfocarse en problemas que afectan a todo tipo de pacientes. Según la teoría de la atención médica de calidad, estos aspectos se consideran en la próxima investigación:

Empatía: Esta es la reconciliación en todas las condiciones, porque esta comprensión de ignorar las acciones humanas, se lo asemeja con el cuerpo de uno de nosotros, considerándolo como sagrado y al resto. Significa depender de las actividades emocionales humanas. (Gregorio, 2021)

Confianza: Esto es lo que conforma la calidad de la atención brindada por los pacientes para que se sientan como en casa en este entorno. En Ecuador, cuando las enfermeras usan palabras amables para sus pacientes, lo hacen para mediar entre la enfermera y el paciente, o lo hacen por cortesía, pero también como enfermera. Debe comprender que estas ofertas pueden ser frustrantes para algunas personas. (Estupiñan, 2020)

Seguridad: Así es como una persona se siente segura, confiable y protegida. (Oster, 2021)

En afinidad con la V1, se considera la teoría de Bertalanfi y Chávez (2020) en el que los procesos se utilizan para obtener una mejor satisfacción del paciente como primer intercambio se tiene a los dialectos, confianza y bienes desarrollados en un entorno donde se pueden cambiar y adaptarse. No afectan a los usuarios abordados, una característica que distingue esta teoría es el acceso a diversas áreas de atención médica, que es objeto de satisfacción, incluidas las organizaciones de comunicación y las distribuciones técnicas y metodológicas, en particular el uso de la infraestructura apropiada, que debe tomarse en cuenta en pacientes y oficinas en buenas condiciones.

En una segunda teoría sobre esta variable de satisfacción del paciente en general, se utiliza para identificar la complacencia porque el cumplimiento de un cuidado cómodo brindado por la enfermera al paciente también puede producir una satisfacción insatisfactoria, como es el caso de los pacientes que llegan al hospital todos enfermos. Si un usuario experimenta estas situaciones, el resultado será la insatisfacción; sin embargo, si el desempeño es el contrario y se les trata con amabilidad, las habilidades valoradas pueden considerarse satisfechas. (Kotler , 2012)

Según la variable independiente se tiene conceptos como: La satisfacción de los pacientes debe adquirir una asistencia sanitaria de carácter, por lo que es una importante ventaja competitiva y una prioridad para los sistemas sanitarios. Los indicadores anteriores dividen las dependencias de salud en cuatro dimensiones, saber, el entorno social y cultural de la empresa, el nivel de información, la condición física técnica y las capacidades médicas técnicas. Se debe enfatizar el propósito para mejorar prácticas a seguir según el usuario y administración dentro de otros servicios de salud. (Mármol, 2018)

Según la investigación de Ramos y Rey (2020), la satisfacción del usuario se consideró un proceso durante mucho tiempo, gracias a los campos de la evaluación de la atención médica, muchos años se han transmitido de acuerdo con el nivel, estas estimaciones se hacen para ver las características, independientemente de si los comentarios son necesarios o no; De esta manera, proporcionar resultados cuando los pacientes son atendidos por el personal médico porque se han vuelto más fáciles de emitir juicios importantes sobre los diferentes campos que tiene el personal médico.

Alvarez (2020), la satisfacción del paciente se centró en la similitud, lo que convierte a uno en una experiencia al recibir servicios de salud relacionados con las siguientes propiedades subjetivas, incluida la forma en que los usuarios responden a sus propios estándares y actitudes después de interactuar con servicios específicos relacionados. La primera parte trata sobre diferentes aspectos de la creatividad en los que se involucra el paciente, la segunda parte trata sobre las consecuencias de la percepción después de que el paciente acepta el servicio; Pero tal representación está determinada por características tales como el estatus social. Y como argumento final, para mostrar plena satisfacción, primero debe centrarse en el usuario.

Según Asamrew (2020) cree que la satisfacción del paciente es una métrica reconocida internacionalmente que debe explorarse regularmente para extender otros procesos de evaluación y apoyar enfoques para mejorar la atención, por lo que considera tres niveles que se destacan de los datos de su estudio. a) no satisfecho b) satisfecho c) satisfecho.

Zoon (2018) Garantiza que el valor de satisfacción puede ser evaluado por la herramienta SERVQUAL (servicio SERVQUAL, calidad QUAL). Esta herramienta se ha utilizado en numerosas encuestas de satisfacción de pacientes y ha demostrado ser adecuada para su uso en entornos sanitarios con algunas modificaciones para adaptarse a las condiciones específicas. Este liderazgo fue desarrollado por Parasuraman, mostrando así la participación del método de servicio, cuando los pacientes tenían la intención de realizar sus reuniones estimadas a través de centros de salud pública, por lo tanto, los cambios detallados que se han introducido relacionados con este cuestionario.

Sin embargo, las dimensiones de satisfacción de atención son:

Entorno: Es utilizable para manejar el progreso del personal médico incluyendo el bienestar y el saneamiento de los establecimientos fomentando así la credulidad de los pacientes siendo así afables con la economía de sus usuarios. (Othman, 2022)

Esto significa un nivel esencial de bienestar para el usuario, ambiente, saneamiento, decretos, privacidad y certidumbre en el servicio. (Tinoco, 2015)

Cuidado humanizado: compromete al personal para que sea evaluado constantemente para brindar servicios íntegros y que sean competentes para prestar sus servicios. (Vasquez, et al. 2021)

Técnico-científico: Hace referencia a la presencia tecnológica que reciben la atención de los usuarios y científicos cuyos métodos usables son: la efectividad, eficacia, capacidad, persistencia, infalibilidad, integralidad. (Tsvetkova, 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo

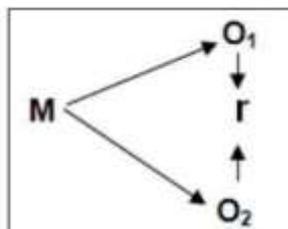
Se utilizó un enfoque cuantitativo en este estudio al agregar tablas y gráficos para determinar los resultados de las variables. este enfoque ayuda a recolectar información precisa y verificar hipótesis. Además, su respaldo teórico brinda beneficios al comprobar el tema estudiado y desarrollar el conocimiento científico con soporte teórico para hechos clave, se enfocó en la cuantificación y análisis de datos numéricos, como se sugiere por su nombre. La investigación se basó en estudios previos para proporcionar más información sobre el tema y aclarar dudas de futuros investigadores. (Gerónimo, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental y se basó en la comprensión del contenido leído para definir con palabras propias el estudio. No se alteraron las variables durante estas investigaciones. Este estudio buscó correlacionar la variable dependiente con la independiente, al haber encontrado ambas variables. (Hernández, 2019)

Se usó un enfoque hipotético deductivo al formular hipótesis previas al estudio. Este estudio fue transversal debido al tiempo definido de recopilación de información. Se estudiaron las variables en su entorno natural sin modificarlas y se tomaron muestras en momentos específicos para evaluar el estado de las variables independientes y dependientes en el estudio. (Landires., 2021)

Figura1 Esquema del diseño



M: Muestra

O1: Calidad de atención

O2: Satisfacción del paciente

R: relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Calidad de atención

Definición conceptual:

según la (Organización mundial de la salud [OMS], 2022), se determina que para brindar la atención médica de un individuo o grupo si se consideran encuestas mensualmente, se podrían observar los resultados correspondiente al centro de salud teniendo una línea tiempo que permita ver el mejoramiento de la atención o lo contrario, siendo que más países observen la atención que brindan ya que tiene que considerarse un lugar fiable, eficiente y moderado en la población.

Definición Operacional:

Para medir la calidad de atención se aplicó una encuesta creada por SERVPERF en la cual se adicionaron cuatro preguntas, ya que es la más usada para estos temas porque gracias a eso se demora poco tiempo el personal que está realizando la encuesta ya que llegan a tener una mayor comprensión, esta conformado por 22 preguntas, y 4 preguntas más elaboradas por mí, como esta versión se encuentran clasificada en expectativa y percepción se va usar la de percepción referente de consultas externas. (Asamrew, 2020)

Dimensiones:

Empatía, confianza, seguridad

Empatía: Es primordial en todos los ambientes ya que es la comprensión de la percepción referente a las acciones humanas considerando al cuerpo de uno como lo más sagrado y asemejándose con lo que pensamos ya que ahí se ve si somos o no personas empáticas también va a depender los sentimientos de uno con las acciones humanas. (Gregorio, 2021)

Indicadores: Interés, buen trato y fácil entendimiento

Confianza: Es lo que genera una calidad de atención brindada por los pacientes para sentirse en ambiente, en Ecuador al usar diminutivo las enfermeras a sus pacientes los hacen para entrar en ambiente entre enfermera-paciente o también lo hacen por su amabilidad ya que hay algunas que ingresan y ni saludan, aquellas personas son vista de una mala forma, pero ahí otros tipos de

personas que se incomodan al momento de aplicar diminutivos. (Estupiñan, 2020)

Indicadores: Fiabilidad, cuidado y confiabilidad

Seguridad: es la manera en el cual una persona se siente a salvo en confianza y protegida. (Oster et al, 2021)

Indicadores: Privacidad, responsabilidad y lealtad

Escala de medicion:

Likert ordinal: Totalmente en desacuerdo. va a ser representado mediante Algunas veces (1), rara vez (2), frecuentemente (3) y siempre (4)

Definición conceptual: Es el sentimiento general que cargan las personas ya sea alegre o decepcionado toman como consecuencias a las diferencias que se realizan los valores percibidos ya sea de un servicio brindado o de una marca, las expectativas son altas de los pacientes esperando grandes resultados que después puede ser lo contrario y esto les traerá una insatisfacción. (Bautista, 2018)

Definición operacional: Se aplicó una encuesta creada por Ramírez Saavedra, a la cual se agregaron un total de cinco preguntas de la autora, esta encuesta conforma un total de 25 preguntas (Fatima, 2018) en la cual yo he agregado 5 preguntas más adicionales.

Dimensiones: entorno, cuidado humanizado, técnico-científico

El entorno sirve para supervisar los servicios de salud y el cuidado de los establecimientos de manera que los pacientes confíen en ellos y se beneficien económicamente. (Othman, 2022)

Esto implica brindar un nivel básico adecuado de bienestar en cuanto al usuario, ambiente, saneamiento, cumplimiento de normativas, respeto a la privacidad y seguridad en el servicio. (Benejam, 2021)

Indicadores: Infraestructura, iluminación y orden

Cuidado humanizado: compromete al personal para evaluar constantemente su competencia e integridad en la prestación de servicios. (Vásquez et al. 2021)

Indicadores: Atención adecuada, responsabilidad afectiva y respeto por los pacientes.

Técnico-científico: Se refiere a los métodos como efectividad, eficacia, capacidad, persistencia, infalibilidad e integralidad, utilizados en la atención de usuarios y científicos, enfatizando aspectos técnicos. (Tsvetkova, 2021)

Indicadores: Calidad, capacidad y eficacia de la gestión facilitada por la tecnología.

Categorías:

a) totalmente insatisfecho b) insatisfecho c) satisfecho c) totalmente satisfecho. (Asamrew, 2020)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población estuvo realizada por los pacientes que han sido atendidos en estos primeros meses del año 2023, en un hospital de Milagro, Guayas 2023. La población que se realizó fue de 4.000 ya que es el promedio de pacientes en una población de este hospital asignado. (Alvarado, 2023)

Criterios de inclusión: Se incluyó a los pacientes que sean de género tanto masculino como femenino que estuvieran entre los 20 años y los 60 años, aquellos que realizaron de forma voluntaria y que tuvieron tiempo de hacerla sin obligación alguna, y pacientes que fueron atendidos entre los meses de enero y abril del año 2023 en un hospital de Milagro, Guayas 2023. (Alvarado, 2023)

Criterios de exclusión: Se excluyó a los pacientes que sean menor a los 20 años y mayor a los 60, los que sintieron una obligación y no firmaron el consentimiento de ellos. (Alvarado, 2023)

3.3.2 Muestra

El porcentaje de muestra de pacientes ambulatorios para este estudio descriptivo se calculó mediante una fórmula. Para las categorías II y III de los centros de salud se aceptó un error estándar del 5% con un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de ocurrencia de 0.015. (Landires, 2021) Se va a

considerar una muestra de 350 pacientes de las consultas externas en un hospital de Milagro, Guayas 2023.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó el método de muestreo aleatorio simple para representar la selección de muestras de una población con las características necesarias para su participación en la encuesta. (Choque, 2022)

3.3.4 Unidad de análisis

Las unidades analíticas obtenidas se obtuvieron de pacientes atendidos durante los meses de enero y abril de 2023 a través de la oficina externa del hospital en Milagro, Guayaquil en 2023.

3.4 Tecnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

En este estudio se utilizó la técnica de encuestas presenciales para recopilar datos de las variables dependiente e independiente. Se realizaron dos encuestas, una para cada variable, cumpliendo con los requisitos de inclusión en un hospital de Milagro, Guayas, en el año 2023. (Hernández, 2019)

Margarita (2018) considera que las encuestas son una técnica que se aplica a varias personas mediante preguntas, permitiendo obtener las opiniones y críticas necesarias para mejorar las variables evaluadas.

3.4.2 Instrumentos

V1: Calidad de atención

Según el estudio Alvarez (2020) la técnica que se usa en la dimensión de la calidad de atención fue la encuesta teniendo como definición la generación de la información y el debate entre estos concepto mediante algunos ámbitos, la información que se genera en estas encuesta a los pacientes va ser cara a cara, ya que sus datos van a generarse de una mayor calidad.

La técnica que se uso es una encuesta ya que va a estar guiada mediante el cuestionario SERVPERF, como ese cuestionario consta de 22 preguntas se le aumento 4 preguntas más para completar el requerimiento que indica el asesor de este estudio, se presenta con tres dimensiones:

Empatía: ítems 1-10

Confianza: ítems 11-17

Seguridad: ítems 18-26

Tres expertos en el tema validaron este instrumento. Los puntos de validez y confiabilidad se explicarán con más detalles.

Se utilizará la escala ordinal de Likert para medir las respuestas de esta encuesta.

Tabla 1. Verificación de grado de los expertos

<i>Nº</i>	<i>Nombre de especialista</i>	<i>Grado normativo</i>
1	Valdospin Shamary	Sánchez Médico Magister
2	Cevallos Palacios Jaime	Médico Magister
3	Romero Katherine	Echeverría Médico Magister

"Se evaluó la valoración de las respuestas en una escala de 1 a 4, donde el 1 indica totalmente algunas veces (1), rara vez (2), frecuentemente (3), siempre (4)

La escala es útil si el paciente tiene poco tiempo ya que se puede completar en 7 o 10 minutos.

V2: Satisfacción del paciente

Ramírez Saavedra creó un cuestionario con 20 preguntas para medir la satisfacción del paciente. Yo añadí otras 5 preguntas más.

Esta variable tiene 3 dimensiones:

Entorno: Ítems 1-8

Cuidado humanizado: ítems 8-18

Técnico-Científico: ítems 18-25

Tres expertos relacionados con el tema validaron este instrumento. Los detalles sobre su validez y confiabilidad se explicarán a continuación.

La encuesta utilizó la escala ordinal de Likert para medir las respuestas:

Las respuestas recibieron una calificación del 1 al 4, correspondiendo el 1 totalmente insatisfecho, insatisfecho, satisfecho totalmente satisfecho

La validez de este estudio fue evaluada por 3 jueces para comprobar la fiabilidad de las herramientas de evaluación y la claridad, relevancia y pertinencia de las preguntas de los cuestionarios aplicados a los pacientes.

Si los cuestionarios obtienen un puntaje mayor a 0,8 en tanto la variable independiente como la dependiente según la estadística de V Aiken, son considerados aceptables.

Para definir si este estudio es confiable o no, se tuvo que realizar una prueba piloto conformado por 10 pacientes atendidos en consulta externa este caso definiría si se realizara a la muestra que se especifica, la obtención de los resultados de fiabilidad que se dio en la variable de calidad de atención fue con un Cronbach de .878 y la variable dependiente de satisfacción de pacientes con un Cronbach Alpha de .908

3.5 Procedimientos

El primer procedimiento que se tiene que realizar es la solicitud a los coordinadores que son responsables en un hospital de Milagro, Guayas 2023, se le solicito el permiso correspondiente entregando la solicitud que fue aceptada por el gerente de este Hospital quien la acepto para que se lleve a cabo este estudio.

Se sugiere obtener asesoría de expertos en instrumentos de investigación para asegurar su idoneidad, confiabilidad y validez. Aceptar los enseres es crucial para validar su capacidad de medición y precisión en la producción de resultados confiables.

Se realizó una prueba piloto el 12 de mayo del 2023 en el hospital de Milagro con 20 pacientes divididos en dos grupos, 10 para la calidad de atención y 10 para la satisfacción, para evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición y solucionar posibles problemas de su

implementación. La prueba piloto debe realizarse en un grupo representativo para obtener resultados confiables y relevantes.

Tras el procedimiento, se coordinará con los pacientes de un hospital en Milagro, Guayas 2023. La encuesta se realizará presencialmente, con un claro y transparente proceso de consentimiento para garantizar que los participantes comprendan el objeto y tratamientos de la observación.

3.6 Método de análisis de datos

Se verificaron los resultados del estudio para evitar incluir datos incorrectos que puedan afectar la estadística.

El segundo paso fue obtener los datos y analizarlos con Excel u otras herramientas para obtener resultados descriptivos.

Luego de importar los datos de Excel al SPSS, es posible analizar la correlación con la fórmula del coeficiente de Pearson y graficar para ver la relación entre las variables. Es fundamental que se realice una interpretación adecuada de los resultados para determinar la fuerza y el tipo de correlación que existe entre las dimensiones y cómo esto puede afectar el objetivo del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se requiere la autorización de los padres de familias si se encuentran casos de niños o adolescentes de los pacientes del hospital, para llevar a cabo el estudio, siguiendo los aspectos éticos presentados en el (Anexo 11 y 12) del código proporcionado por la universidad Cesar Vallejo.

Se consideró la beneficencia al tratar a los pacientes de manera equitativa durante las encuestas, respetando sus derechos humanos y valores.

No hacer daño: Se evitó dañar a los participantes del estudio. Se ha optado por recopilar información mediante cuestionarios y participación sin interferir en la rutina diaria de los sujetos, debido a que completar los cuestionarios solo llevará de 15 a 20 minutos.

Los pacientes son responsables de leer y responder a las preguntas por su cuenta.

Justicia: Todo paciente se considerado con amabilidad, gentileza, igualdad entre los pacientes, los datos obtenidos serán guardados.

Se obtuvo el consentimiento de los autores en las encuestas según los (anexos 9 y 10), respetando la decisión de aquellos que no deseen participar o ser informados sobre la encuesta. Si el personal es menor de edad, se requiere autorización del padre de familia.

Se consideró el consentimiento informado de dos pacientes, incluyendo a la Licenciada Katherine Castillo y a la Lcda. Karen Alvarado (Anexo 15)

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla N°2

Muestra la distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones.

Nivel	Calidad de atención		de Empatía		Confianza		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	214	61.1%	278	79.4%	131	37.4%	271	77.4%
Por mejorar	112	32.0%	64	18.3%	169	48.3%	56	16.0%
Satisfactorio	24	6.9%	8	2.3%	50	14.3%	23	6.6%
Total	350	100%	350	100%	350	100%	350	100%

En la Tabla 2, se identificó las opiniones de 350 pacientes el 61,1% aseguro que es deficiente la variable calidad de atención, el 32,0 % afirmaron que deben mejorar y solo el 6,9 % aseguraron que tuvieron una calidad de atención satisfactoria. Además, es claro que el puntaje de la empatía está en una categoría deficiente con el 79.4%, mientras que las categorías que están por mejorar se encuentran en un 18.3% y 2.3% afirman que salieron satisfecho. Similar a esto, se cree que la confianza esta por mejorar con un 48,3%, el 37,4 % pertenece a la confianza que se encuentra en un estado deficiente y están satisfecho solo el 14,3%. el 77.4% correspondió al estado deficiente, de la dimensión seguridad.

Tabla N° 3

Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones.

Nivel	Satisfacción del paciente		Entorno		Cuidado Humanizado		Tecnico-científico	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	211	60.3%	0	0%	193	55.1%	71	20.3%
Medio	113	32.3%	274	78.3%	126	36.0%	208	59.4%
Alto	26	7.4%	76	21.7%	31	8.9%	71	20.3%
Total	350	100%	350	100%	350	100%	350	100%

En la tabla 3, se identificó los efectos de opiniones de 350 pacientes, en la variable satisfacción del paciente se pudo observar que hay mayor porcentaje en el nivel bajo del 60.3%, en el nivel medio con un 32.3% y por último el nivel alto esta con un 7.4% De acuerdo con la D1 se encuentra con un nivel medio del 78.3% y las personas que consideraron como nivel alto le pertenece al 7.4%, los pacientes opinaron que la dimensión cuidado humanizado le corresponde al nivel alto con un 55.1%, solo el 36.0% le correspondió al nivel medio y el nivel alto le pertenece al 8.9% , también se visualizó que la dimensión técnico científico se encuentran en el nivel medio con un 59.4%,

Tabla N°4*Cruce entre la variable calidad de atención y satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Calidad de atención	Deficiente	189	0	0	190
		99,5%	0,0%	0,0%	54,3%
	Por mejorar	88	0	0	88
		93,2, %	0,0%	0,0%	25,1%
	Satisfactorio	0	50	1	51
		0,0%	98,0%	35,3%	20,6%
	Reencuentro	278	64	8	350
Total	% del total	79,4%	18,3%	2,3%	100,0 %

En la tabla 4, los resultados de la encuesta de satisfacción del paciente y calidad de atención mostraron que el 54,3% de los encuestados indicaron que la calidad de atención que reciben en esa institución pública es deficiente en cuanto a la atención brindada por el médico, el 25,1% considero que deben mejorar la calidad de atención, también se confirmó que el 20,6% de los pacientes se encuentran satisfecho con la atención que presto el hospital de Milagro, los pacientes afirmaron que se agregue mayor humanidad al momento de que vayan a atenderlos .

Tabla N° 5.*Cruce entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Empatía	Deficiente	276	2	0	278
		99,8%	2,3%	0,0%	79,5%
	Por mejorar	2	61	1	64
		0,0%	95,3%	1,6%	18,3%
	Satisfactorio	0	1	7	8
		0,0%	66,7%	33,3%	2,3%
Total	Reencuentro	278	83	64	350
	% del total	79,4%	23,7%	18,3%	100,0%

En la tabla 5 se identificó que el 79,4% de los 100 pacientes que completaron este cuestionario, y el 23,7 % consideraron que la empatía está en un nivel bajo y medio. Esto representa casi la mitad del número total de pacientes que respondieron. Solo el 2,3 % de los encuestados afirman que siempre el personal del área de salud los trata con empatía y se encontraron satisfecho.

La empatía que reciben en el hospital de Milagro, que afirmaron los pacientes de consultas externa detallaron que el personal del área de salud le falta mayor integridad, y una mayor inteligencia emocional donde doten de habilidades sociales para que así puedan convivir en equilibrio el personal del área de salud con los pacientes.

Tabla N° 6.*Cruce de la dimensión confianza con la variable satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente				Total
		Bajo	Medio	Alto		
confianza	Deficiente	195	83	17	0	295
		95,7%	83,3%	21,0%	0,0%	84,2%
	Por mejorar	0	0	33	3	36
		0,0%	0,0%	91,7%	8,3%	10,3%
	Satisfactorio	0	0	14	5	19
		0,0%	0,0%	73,7%	26,3%	5,4%
Total	Reencuentro	195	83	64	8	350
	% del total	55,7%	23,7%	18,3%	2,3%	100,0%

De acuerdo a la tabla 6, se identificó que no genera confianza el personal médico ya que los pacientes afirman que se encuentran en el nivel bajo con el 55,7% generando a si preocupación al personal médico observando estos resultados indican que ahora al mes realizaran encuestas de este tipo para ver si están mejorando con la atención de los pacientes el 23,7% afirmaron que la confianza que tienen con esta entidad pública está en un nivel medio y el 2,3% afirma que está de acuerdo con la confianza que procuran tener el personal.

Referente a la dimensión asignada como la confianza, afirman que los pacientes que realizaron esta encuesta promueven que haya más confianza con el personal del área de salud.

Tabla N° 7.*Cruce de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
seguridad	Deficiente	195	82	0	0	277
		99,0%	100,0%	0,0%	0,0%	79,2%
	Por mejorar	0	1	63	0	64
		0,0%	1,6%	98,4%	0,0%	18,3%
	Satisfactorio	0	0	1	8	9
		0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	2,6%
	Reencuentro	195	83	64	8	350
Total	% del total	55,7%	23,7%	18,3%	2,3%	100,0%

De acuerdo con la tabla 7, se puede visualizar que la dimensión seguridad se encontró en un nivel bajo con un 55,7%. En la dimensión seguridad hace falta que el personal médico este centrado con los pacientes del área de consulta externa ya que esto permite que los usuarios de consulta externa se sientan satisfecho con la atención recibida. Según los pacientes que son atendidos por el personal médico, le falta manejar con mucho más cuidado los procedimientos de medicamentos a fin de avalar por la solidez del paciente.

4.2 Análisis Inferencial

Hipótesis general

Ho: El estándar de atención y la satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios no tienen relación entre sí.

H1: El estándar de atención y la satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios tienen relación entre sí.

Nivel de significancia: 0.005

Tabla N°8.

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada en un hospital de Milagro.

		total	Satisfacción del paciente
Rho Spearman's	Calidad de atención	Correlación	1,000
		Coefficiente	,989**
		Sig. (2-tailed)	.
		N	350
	Satisfacción del paciente	Correlación	,989**
		Coefficiente	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	350	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 8, se utilizó el argumento no paramétrico de Rho Spearman, se empleó para demostrar la falsedad de la hipótesis general, para ilustrar esto. Las variables satisfacción del paciente y calidad de atención resultaron estadísticamente equivalentes cuando se observó que el nivel de significación bilateral tiene un valor de $p = 0,000 > 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Así, se pudo observar el coeficiente de correlación $\rho = 0,989$, lo que confirma que la relación es clara y muy relacionada con ambas variables, es decir, a mayor calidad asistencial, mayor satisfacción del paciente.

Hipótesis Específica 1

Ho: El estándar de empatía y satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios no tienen relación entre sí.

H1: El estándar de empatía y satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios tienen relación entre sí.

Nivel de significancia: 0.005

Tabla N°9.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de un hospital de Milagro.

		empatía	Satisfacción del paciente
Rho Spearman's	Correlación	1,000	,979**
	Coefficiente		
	empatía		
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	350	350
	Satisfacción del paciente		
Correlación	,979**	1,000	
Coefficiente			
Sig. (2-tailed)	,000	.	
N	350	350	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 9, se visualizó el argumento no paramétrico de Rho Spearman, el cual fue manejado para llevar a la práctica la hipótesis específica planteada en oposición. Se encontró una igualdad estadísticamente elocuente entre la variable empatía y satisfacción del cliente donde se observó que el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor $0.0000 > 0,05$. Como resultado, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

El coeficiente de correlación $\rho = 0,979$ apoya aún más la relación directa y estrecha entre las dos variables, demostrando que el paciente estará más satisfecho cuanto más empatía muestre.

Hipótesis específica 2

Ho: El estándar de confianza y satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios no tienen relación entre sí.

H1: El estándar de confianza y satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios tienen relación entre sí.

Nivel de significancia: 0.005

Tabla N°10.

Determinar la relación entre la confianza y la satisfacción del paciente en un hospital de Milagro.

		confianza	Satisfacción del paciente
Rho Spearman's	Coeficiente de correlación	de 1,000	,961**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	350	350
	Coeficiente de correlación	de ,961**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	350	350

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se identificó el argumento no paramétrico de Rho Spearman, que pudo demostrar el rechazo de la hipótesis particular planteada. Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula en los casos en que se percibió que el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor de 0.0000 <0.05, indicando que se encontró una igualdad estadísticamente elocuente entre la variable confianza y satisfacción del cliente. las personas que están siendo tratadas. De manera similar como se puede observar el coeficiente de correlación rho = 0.961, esto demostró que la relación es directa porque la satisfacción del paciente aumentará en mayor medida si tiene más confianza en el personal del centro médico

Hipótesis específica 3

Ho: El estándar de seguridad y satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios no tienen relación entre sí.

H1: El estándar de seguridad y satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios tienen relación entre sí.

Nivel de significancia: 0.005

Tabla N° 11.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente en un hospital de Milagro.

		seguridad	Satisfacción del paciente
Rho Spearman's	Coeficiente de correlación	de 1,000	,986**
	seguridad		
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	350	350
	Coeficiente de correlación	de ,986**	1,000
	satisfacción del paciente		
Sig. (2-tailed)	,000	.	
N	350	350	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, se demuestró cómo Rho Spearman logró implementar la oposición a la hipótesis específica planteada utilizando su argumento no paramétrico. Se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa al notarse que el nivel de significación bilateral tiene un p-valor de 0.000 < 0.05, indicando que la variable seguridad y la satisfacción del cliente eran estadísticamente iguales.

En la misma línea, se pudo observar, el coeficiente de correlación $\rho = 0,986$ indica que la relación es directa ya que si el paciente se siente más seguro, su nivel de satisfacción será mayor porque se dará cuenta de que es la prioridad del hospital.

V. DISCUSIÓN

Este estudio de investigación fue realizado en un Hospital de Milagro, Guayas, 2023, se realizó estas encuestas a 350 personas mediante la muestra aleatoria, esta encuesta se realizó a los pacientes de consultas externas (Alvarez, 2020) teniendo como objetivo general de la tesis, determinar si existe correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa.

Esta estructura se analiza de acuerdo con la teoría de Deming, que sostiene que los servicios del sector salud deben atender las necesidades de cada individuo y que los trabajadores de la salud deben estar atentos a cada solicitud del paciente para que se sienta cómodo en el trato con los profesionales médicos. El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Según la teoría de Donabedian (1985), el primero y más destacado de la teoría de la evaluación de salud, consideraba que los aspectos materiales como el valor añadido para medir la calidad global de atención. Sin embargo, en su reclamo argumentó que las instalaciones médicas, además de mantener buenas estructuras, procesos consistentes y resultados impresionantes, no deben preocuparse menos por la satisfacción del paciente, pues el objetivo final de la calidad es tratar de averiguar cómo el paciente percibe y preguntar luego de actuar hacia un objetivo común.

En la tabla 2, indican que el 54% de los pacientes afirman que está en un valor muy bajo respecto a la calidad de atención y satisfacción del personal, según la teoría de Ninamango (2014). La correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad asistencial encontrada en esta serie es siempre consistente con el nivel cognitivo examinado a nivel de dimensión. Debido a experiencias negativas previas, estos pacientes (o la gran mayoría) tienen menores esperanzas en algunos aspectos de la calidad de atención en un centro privado (por ejemplo: la misma calidad y atención, más allá de la capacidad técnica del médico que atiende su caso), pero también tienen grandes expectativas en otros aspectos de la situación, hasta el punto de ser extremadamente exigentes en estos puntos. calidad del servicio, atención (como tiempo de espera, atención individualizada, etc.). Llevando a levantar una insatisfacción de calidad.

En el estudio de Salazar (2021) indican una relación con las dimensiones de los cuidados paliativos también se relacionaron con la satisfacción del paciente. Los cuidados paliativos son de rutina en el 43,7 % de los casos, por lo que el 51,5 % de los encuestados dijeron estar satisfechos con la atención que recibieron. En conclusión, la relación es desfavorable ya que el ($p < 0.05$) entre las variables planteadas. Se reconoce que los resultados de esta investigación se concentran en cada uno de los puntos centrales. Las variables, junto con todas las modificaciones estándar de cuidados paliativos, resultan en modificaciones apreciables para la variable satisfacción del paciente.

Andrade (2021) su intención era utilizar la metodología Praxis para evaluar el nivel de atención y satisfacción del paciente en la clínica de la Paz. En un estudio cuantitativo, transversal y descriptivo con 305 pacientes como tamaño de muestra, los datos se recogieron mediante cuestionarios debidamente validados. A la luz de estos hallazgos, es importante tenerlos en cuenta al crear planes de tratamiento para los pacientes. La satisfacción del cliente fue constante en un 7 %, tendió a ser buena en un 22 % y el 16 % expresó insatisfacción general. Además, según los hallazgos, los tiempos de espera, un signo clave del calibre de la atención, fueron razonables. Se concluye que se sugiere tomar acciones correctivas para mejorar el desempeño de los profesionales al tener una percepción regular de ambas variables.

En lo referente a la hipótesis general se encuentra el estudio de Ramos (2021) determinó que existe una correlación ya que se tienen los resultados de $p < 0,05$ con las variables de calidad de atención y satisfacción del paciente este estudio es atendido mediante telecomunicaciones ya que aquí se adquieren consultas vías telefónicas, en este estudio se tomó cinco dimensiones percibiendo como buena con un porcentaje del 95,37%, se demostró que se obtuvo una buena calidad solo el personal que definió como regular fue del 4,32% y los pacientes que dicen que es de pésima calidad pertenece al 0,31% mientras en otra investigación que se realizó se obtuvieron respuestas como pacientes que definieron que el 86,2 % pertenece a la buena calidad que denotan aquellas personas que realizan con gusto su labor.

Otro estudio que se relaciona es el de Sisalima (2019) con el tema "Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios atendidos en el ambulatorio

del Hospital General", realizó un estudio en el hospital Guasmo Sur, Guayaquil 2019", considera que los productos muestran que la mayoría de los valorados perciben la calidad de atención en un grado regular (94,5%), se obtuvo como resultado que la calidad de estudio se encuentra en un grado regular.

El estudio que corrobora es el de Flores (2022) La muestra estuvo conformada por una población de 300 pacientes y una muestra de 169 pacientes, obtuvieron los siguientes resultados: 100 usuarios conformaron el (59%) mencionan la atención como buena; 86 (51%) acepta que en el centro de salud se adquiere una buena comunicación del personal basada en la jerarquía; 88 (52%) califican de bueno el personal y la gestión de trámites en situaciones; 89 (53%) califican como bueno el sistema de información con el que cuenta el personal; y 89 (53%) piensa en la atención al paciente por el servicio, en términos de 88 (52%) personas creen que existe una buena igualdad en la forma en que el personal y los pacientes se comunican, 124 (73%) pacientes respondieron "sí", lo cual es bueno porque estaban motivados por la atención que recibieron.

El personal lo recibe con amabilidad, 122 pacientes (72 %) informaron en la dimensión de percepción del paciente. Se, siente que el personal lo respeta, respondieron 119 pacientes (70 por ciento). La privacidad fue reconocida por 128 pacientes (76%) y por los miembros del personal en 117 (69%) acciones. (Flores 2022)

Sí, la gente a la que le pregunté. Podemos sacar la conclusión de que existe una fuerte correlación positiva entre los dos de 0,7261. el nivel de atención y grado de satisfacción de los pacientes en la Farmacia Central del Hospital San.

En base al objetivo 2, la teoría en que se basa si hay conexión entre la empatía y la satisfacción del paciente en un hospital de Milagro, Guayas, 2023 En esta teoría de Romero (2019) se presenta sobre que antes el personal médico era el que dirigía a quien consultaba y prestaba sus servicios pero ahora con el tiempo se puede observar que hay una mayor calidad de atención afectando así a la empatía ya que esta labor requiere de un esfuerzo muy constante.

Se tiene a la teoría de Surjomokhi y Noni (2022) él recomienda que agreguen personal calificado, que tengan su desarrollo emocional apto para

trabajar en presión con el resto de las personas sin perder la empatía y la dimensión que le agrada ya que esto ayudará mucho a tener un vínculo entre enfermero y paciente logrando que haya una conformidad entre los clientes que van a ser verse y el trabajador que se dedica al área de salud requiriendo un gran logro para un avance del hospital

Referente a la situación de comentarios que se realiza en la primera dimensión de la variable de calidad de atención se tiene que según el estudio de Alvarado (2023), en este estudio se tuvo que la empatía tiene un 13,4%, los pacientes que fueron atendidos en esta área externa clasifican a la dimensión de la empatía como regular, lo asemeje con mi estudio por lo que se encuentra esta dimensión de empatía como un nivel bajo donde se tiene el 93% considerando que hace falta una mayor aportación de valores en el personal médico y el personal de secretaria.

De acuerdo con la teoría de Ibarra (2015), la satisfacción del paciente y una atención de alta calidad se logran brindándole servicios a la altura de sus expectativas. (Paredes, 2020)

Otro estudio que se corrobora es con la correlación Vásquez (2020) esta entre la correlación de Pearson con un valor de ,634 notando que existe un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ estos resultados se dieron mediante el hospital Luis Heysen del área conformada a la obstetricia esto llevo a concluir para ese estudio que la satisfacción es de gran importancia ya que esta unido con la calidad, en este estudio se manejan con la teoría de Arellano(1996) la calidad de atención es que por la cual va manejando expectativas de aquello que quiere llegar a solucionar. Además, Shifman y Lazarus (1997) argumentaron que para comprender la satisfacción del cliente con la calidad del servicio, es necesario evaluar su percepción de cómo califican a partir de la calidad del servicio.

Se tiene como primer objetivo determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023, de acuerdo con la fórmula de spearman se considera que es una correlación directa ya que llega a tener un .990 entre la variable y dimensión de dichos estudios.

Con respecto a la dimensión de la empatía y cómo se relaciona con la satisfacción, se descubrió una conexión notable. Este estudio que avala lo descubierto por Vázquez, en el cual se descubrió que, del total de pacientes. Se consideró alta una puntuación de 5 sobre 3. El grado de satisfacción con el estándar de atención. Lo que se descubrió está respaldado por otro estudio. Es el resultado de la investigación de Osco, que descubrió la percepción de los usuarios sobre la dimensión empatía de acuerdo a las áreas de obstetricia y ginecología tuvieron un alto porcentaje de 82,8%.

Una contribución importante que influyó en el desarrollo del concepto de empatía fue la adopción del concepto de Diamond ("juego de roles") en 1949. Siguiendo esta posición, Hogan (1969) define la empatía como el intento de comprender lo que sucede en la mente. alguien más o algo más en otras palabras, es como si tuvieras que construir el estado mental de otras personas. Otra forma de estudiar la empatía es la de Bar-On (1997) basada en su modelo de inteligencia emocional social (ESI, Emotional Social Intelligence modelo inteligente). Él mismo considera la empatía como parte integral de las destrezas interpersonales y la define como la amplitud de ser compasivo y captar la sensibilidad, emociones y pensamientos de los demás.

Otros estudios que también promovió igualdad se encuentra en Tocto (2020) Considerando que existe un coeficiente de correlación en la dimensión de empatía y satisfacción del paciente con un ,870 ya que en dicho estudio del hospital Jose Cayetano si tuvo un buen porcentaje para saber si estaba capacitado, se basa en el concepto de Fernández (2019) ya que consideran que es una buena respuesta atender bien a los paciente para que el hospital tenga una buena imagen y acudan más individuos que requieran de este servicio.

El segundo objetivo de este estudio es determinar la correlación entre la dimensión de la confianza y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023 en el estudio de Romero (2023) Afirma que el estudio es correlativo con rho ,700 y también se tiene un porcentaje bajo referentes a la confianza que el hospital transmite con un 44,9% según la identificación del usuario, Según el estudio de Morillo (2009) agrega que en si la relación entre la confianza y la satisfacción del paciente no es tan relevante porque en realidad depende del concepto del estudio que se está realizando, en

si solo va a mejorar la variable mas no va a depender significativamente de esa variable.

Según la teoría de Álvarez (2010) indica que la satisfacción es, por tanto, el resultado de la discrepancia entre lo que el paciente esperaba y lo que afirma haber recibido, así como el resultado del aval. Llegando a considerar también la reputación es un tema clave que no se debe olvidar, es la misión de la institución educativa ya que el hospital para brindar atención de alta calidad y calidez a los usuarios, sin importar su género, edad o nivel educativo. Otro factor para tener en cuenta es que el paciente priorice el cuidado personal.

Referente al estudio que difiere con Balseiro (2021) encontraron que los usuarios de hospitales públicos en México calificaron la calidad de atención brindada por las enfermeras como buena o excelente y satisfechos 72.7%, mientras que en Jordan Mraiyan reportó que los pacientes estaban medianamente satisfechos con su atención concluyendo que tienen una relación.

En el tercer objetivo se tiene que determinar la relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023 para considerar este objetivo se tiene que considerar que en este estudio si se tiene un nivel de 30,5 % considerado como satisfactorio, un 32,4 % de opinión neutral ya que ellos ayudan a los pacientes a solventar sus dudas referente al hospital que están siendo atendidos ya sea por la edad que se mantienen los guardias de salud, ya que esto inspira mayor confiabilidad en los usuario (Lourdes, 2022)

Los datos se relacionan con el estudio de Very (2018), los parámetros de tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía están todos al nivel de la insatisfacción del usuario; Por otro lado, el parámetro de capacidad de respuesta se considera moderado porque se encuentra una baja puntuación. Al final se descubrió que el servicio no brindaba total seguridad a los beneficiarios y la atención empeoraba por el manejo con sobrecalentamiento.

Según la teoría de Suarez(2020), la dimensión seguridad fue clasificada como aceptable, indicando que el comportamiento de los pacientes ambulatorios, se basa respecto a expresar el nivel de confianza, amabilidad quien tiene el conocimiento para responder preocupaciones de los usuarios. La

seguridad del paciente es de suma importancia a la hora de proporcionar tratamiento atención médica tal como se solicita un ambiente de tranquilidad y comodidad entre los profesionales de la salud y el entorno institucional.

En cuanto a las fortalezas de la tesis se tiene el uso del programa SPSS versión 26 este programa fue de gran ayuda para realizar los resultados y la prueba piloto de las dos variables por medio del alfa del Cronbach para ver si eran cuestionarios aptos para poder hacer el estudio mediante esto se realizó el análisis descriptivo, y para identificar si es verídica la hipótesis nula o el otro tipo de hipótesis, también nos ayudó a identificar el coeficiente de determinación donde la variable dependiente va a depender de la independiente.

Otra fortaleza de esta tesis son los cálculos que se realizó mediante el programa de Excel ya que se necesita identificar los niveles de bajo a alto y también identificar los rangos, etc. aquí se realizó las anotaciones del personal que fue encuestado ya que esto nos facilitó por el hecho de ser 350 pacientes que acudieron a participar en este cuestionario por cuenta propia.

En cuanto a las debilidades del estudio se tiene a la realización de identificar los niveles ya que es tedioso y más aún si se tiene una gran cantidad de muestra afectando así a las equivocaciones y estar corrigiendo a cada rato promoviendo el agotamiento pero de igualmente se tuvo que ir realizando para poder tener un estudio bien elaborado.

Este presente trabajo tiene como relevancia el manejo de mejorar la calidad de los hospitales de Milagro ya que se evidencia con respuestas verídicas que se tiene una mala atención afectando así a la satisfacción y al hospital como imagen del personal médico en general, se espera que el personal de salud tome conciencia con este estudio como se sienten los pacientes al ser tratados en un hospital de Milagro.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó con un nivel de significancia de $0.00 < 0.00$ se encontró que existe asociación entre la satisfacción del paciente y la variable calidad de atención en un hospital de Milagro. Esto significa que la variable dependiente, en este caso la calidad de la atención, definida como la valoración que hacen los pacientes del área de consultas externas de cómo son tratados o si el personal médico tiene valores, siempre será dependiente de la variable independiente.
2. Dado que la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente en el ámbito ambulatorio tiene una variabilidad de .990 y 98%, se determina en este estudio que la relación es correlativa. Como resultado de que el personal del departamento de salud no los trata con respeto, empatía, etc., se piensa que hay un problema grave con la variable independiente de niveles. 0 de cada 6 pacientes han notado que los miembros del personal están dispuestos a ayudarlos, lo que demuestra su empatía. La correlación que se tiene entre la confianza y la satisfacción del paciente en el servicio de consulta externa es $> 0,700$ se tiene que estas dimensiones tienen un ,0964 y se tiene un 92% de variabilidad en la variable independiente
3. De acuerdo con las fórmulas dadas, la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el área de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023 debe ser mayor a .700. La satisfacción del paciente varía en un 99 % según la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Como los hallazgos de esta investigación denota que a los hospitales especialmente del área pública tienen graves problemas de calidad de atención hacia los pacientes ya que van en busca de una ayuda salubre que tenga buena atención, que genere confianza y seguridad al momento de ingresar al hospital se requiere que los gerentes de los hospitales revisen mensualmente como manejan los hospitales públicos por que en si la salud referente a la constitución legal es un derecho que los médicos y personal del área de salud está comprometido a la protección.
- 2.** Se recomienda que el personal del área de salud o los mayores que lideran ese hospital traten a gusto a sus trabajadores ya que ellos son los que manejan literalmente al hospital y por ellos viene el trato después con los pacientes.
- 3.** Se recomienda al personal de enfermería que tenga su espacio de distracción ya que esta labor requiere de un gran esfuerzo mental y físico.
- 4.** Se recomienda a los alcaldes a visitar estos lugares que son de gran importancia para ver que hace falta ya sea si su infraestructura o las medicinas que posiblemente no haya en esos lugares porque como los tienen distantes no saben qué hace falta en las distintas áreas para que así los pacientes lleguen a tener una satisfacción alta.

REFERENCIAS

- Aguirre. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. [tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] repositorio.ucv.edu.pe. <https://doi.org/https://doi.org/10.1099/00126450-199803000-00007>
- Alvarado. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología de un Centro de Salud, Loreto, 2022*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Alvarez., e. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *30(3)*, 145-152. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
- Asamrew, N. E. (2020). Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*, Volume 2020 article ID 2473469 <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>.
- Balseiro., e. a. (2021). *Serving Students Takes a Toll: Self-Care, Health, and Professional Quality of Life Professional Quality of Life*. *Journal of Student Affairs Research and Practice* 60:1. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/19496591.2020.1853558>
- Bautista. (2018). Procedimiento para estudiar la percepción de la calidad y satisfacción del paciente diabético con la atención recibida . *vol. 9(núm. 1)*, 20-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126460-199803000-00007>
- Benejam. (2021). Organization of Primary Care in times of pandemics. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102209>. Epub 2021 Noviembre 19. PMID: 34802799; PMCID: PMC8603466.
- Bladimir B., P. L. (2 de Diciembre de 2020). Satisfaccion del usuario externo en un establecimiento de atencion primaria, durante la pandemia COVID-19. *Volumen 9 Número 3(165-170)*, Scielo. 2020;9(3) 165-170 <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>. <https://doi.org/https://doi.org/10.35563/r>

- Blasco., e. a. (2020). Design and validation of SAHERA questionnaire to assess patient satisfaction in a Rehabilitation Service. 73-78. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.03.003>.
- Boada A., B. A. (2019). Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the SERVQUAL model. *Revista Investigación en Salud Universidad de. Dialnet.*, V5(N°1), 6(1), Art. 1. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00007>
- Campos D., & P. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura 2022*. Piura: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] repositorio.ucv.edu.pe. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-0011>
- Carrasco. (2012). *E□o BSN, Carrasco JCTP, Manrique XPC, Cerna JAL, Vélez CD. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Méd Hosp Nac Alanzor Aguinaga Asenjo. 2012;5(1):5–9. Rev Dialnet.* <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.425>
- Carrasco., e. a. (2018). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre 2010. 5(1)(20:18-22), 1-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00127450-199803000-00008>
- Choque. (2022). *Satisfacción profesional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada de alta complejidad de Lima, 2022*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener] repositorio.uwiener.edu.pe.
- Cox Barzola, M. A. (2018). *Estudio de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Paciente de la Consulta Externa del “Hospital Roberto Gilbert Elizalde de Guayaquil”*. Guayaquil, Ecuador: [Tesis de postgrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11761>.

- Elmelund. (2019). Fecal Incontinence and Neurogenic Bowel Dysfunction in Women With Traumatic and Nontraumatic Spinal Cord Injury. *Dis Colon Rectum*. . 1095-1104. <https://doi.org/10.1097/DCR.0000000000001446>. PMID: 31318774.
- Espinosa. (2003). *The quality of outpatient services in health facilities in Hidalgo, Mexico, from the users' perspective*. *Rev Panam Salud Pública*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/19496591.2020.1853559>
- Estupiñan L. (10 de Julio de 2020). Use of diminutives in Ecuador: Sign of trust in the doctor-patient, nurse-patient relationship. *V2(Nº1)*, <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0050>. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00007>
- Fatima, T. M. (2018). "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 6, pp. 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>.
- Garcia. (2020). Validity and consistency of an outpatient department user satisfaction rapid scale. <https://doi.org/https://doi.org/10.24875/gmm.policy>
- Garcia. (2020). Validity and consistency of an outpatient department user satisfaction rapid scale. *Gac Med Mex*. 47-52. <https://doi.org/10.24875/GMM.19005144>. PMID: 32026871.
- Gerónimo R, G. (2018). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. Tabasco-Mexico: [Tesis de Grado, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco].
- Gregorio P. (3 de September de 2021). Towards an empathic architecture. *Scielo*, *V2(Nº1)*, Vol 2574 doi:10.1063/5.0105920. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126650-199803000-00007>
- Heinz. L. (2000). Calidad de vida en los trastornos mentales. *editorialPried in Spain*, *V3(Nº1)*, 15-50. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199802000-00001>

- Henao, D. G. (2018). Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users. *Revista Gerencia y Políticas de Salud. Dialnet*, v1(Nº1), 17(34)[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20\(2018-I\)/54555308006/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20(2018-I)/54555308006/).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00007>
- Hernández-Vásquez A, R.-R. C. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*, 36(4) 5-36 <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Jaramillo C., V. G. (2020). *Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General)*. Ambato: Digital Publisher 5(6-1), 4-23 doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324.
- Javed S., L. S. (21 de Noviembre de 2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *Science, V6(Nº1)*, The International Journal of Health Planning and Management, 34, e168–e182. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00009>
- Kotler P., y. K. (2012). Dirección de Marketing. 14ª ed. *Pearson Educación*, <https://n9.cl/yodcc>.
- Kotler P., y. K. (2012). Dirección de Marketing. 14ª ed. *Pearson Educación*, V6(1-110), <https://n9.cl/yodcc>. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00007>
- Landires. (2021). *Prácticas seguras y prevención de eventos adversos por el personal de enfermería, del Hospital General de Babahoyo-Ecuador, 2021*. Perú: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Landires. (2021). *Prácticas seguras y prevención de eventos adversos por el personal de enfermería, del Hospital General de Babahoyo-Ecuador, 2021*. Perú: [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Lara, T. M. (2015). Satisfacción de los usuarios del Hospital del Dí-a de la Universidad Central del Ecuador en la prestación . *Revista Publicando*,

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/487>.

López, e. a. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra a (Cerdanyola del Vallès. (*Cerdanyola del Vallès*), Capítulo II.3. Edición <http://ddd.uab.cat/record/163567>.

Lourdes. (2022). *Quality of outpatient service, in level II public health facilities in the city of Portoviejo, Ecuador*. Ecuador : V7-N4-1(ago) 2022, pp.474-486 <https://orcid.org/0000-0002-6160-2123>.

Macias K. (2022). *Calidad de atención del servicio y satisfacción de los clientes de un laboratorio clínico en Portoviejo, 2022*. Piura: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] repositorio.uc.ud .

Mármol M., & C. (2018). Factors related to the satisfaction in external consultation Hospital of Madrid. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, 32-15.

Ministerio de Salud del Peru. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

Montero., e. a. (2018). Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia. *Vol. 30. N.º 2, pp, 105-111*.

Mutre. (2020). The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador. 2(2), 31-40.

Oster O.. & Braaten, J. (2021). High Reliability Organizations: A Healthcare Handbook for Patient Safety & Quality. *Second Edition: Vol. Second edition., V1(Nº2), 89-100*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00007>

Othman M., & K. (2022). The Effect of Employee Ethics, Trust, and Service Quality to Customer Satisfaction: A Study on Malaysian

Telecommunications. *Global Business & Management Research*. Scielo, 14(1), 50–60.

Paredes. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de zona rural Peruana. *Vol. 9 (N°1)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126470-199804000-00007>

Parés. (2021). Quality of care for the elderly surgical patient requires a comprehensive geriatric assessment. 315-316. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.09.004>. PMID: 34717890.

Proaño A. (7 de septiembre de 2018). *La mala calidad de la atención de salud mata. BID Mejoranda vidas*. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

Quiñonez S. (2021). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en medicina general del Centro de Salud Jesús María, Ecuador, 2020*. Ecuador: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]repositorio.ucv.edu.pe.

Quispe M. (2018). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de salud*. Perú: [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Antiplano]http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/00126450-199803000-00010>

Río, o. (2021). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo Atendido Mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN, 2020*. Piura : [Tesis de Maestría, universidad cesar vallejo] repositorio.ucv.edu.pe.

Salazar. (2021). *Calidad de los cuidados paliativos y satisfacción del paciente oncológico en tiempos COVID-19*. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, IREN-Norte. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. . <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/58232>

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

[Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://doi.org/https://doi.org/10.1097/0000-0002-4112-6836>

Sisalema, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. PIURA - PERÚ: [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo] repositorio.ucv.edu.pe.

Suarez., e. a. (2020). Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa del centro de salud San Miguel de Tuta Boyaca 2019. 1(2), 87-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.425>

Tinoco M. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P Luis Nicasio Saenz en el periodo octubre diciembre, 2015*. Lima: [Tesis para optar el título profesional médico cirujano] Universidad Ricardo Palma repositorio.urp.edu.pe.

Tsvetkova, M. S. (2021). Study of the System of Scientific and Scientific-Technical Activities of Agrarian and Economic Universities. *International Journal of Engineering Pedagogy. Scielo International Journal of Engineering Pedagogy*, 11(3), 131–156. <https://doi.org/10.3991/ijep.v11i3.20541>.

Valenzuela B. (6 de octubre de 2021). Calidad del servicio de planificación familiar y satisfacción del usuario externo, puesto de salud cerro Prieto, salas Guadalupe, Junio 2018. págs. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal* 1-1. <https://doi.org/20.500.12692>

Vallejos. (2022). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud de Santa Cruz*. Chiclayo: [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] repositorio.ucv.edu.pe .

Vasquez E., G. L. (2021). Cuidado humanizado de enfermería en la atención de pacientes ingresados en los hospitales públicos de la ciudad de Milagro – Ecuador. *Scielo; Revista Universitaria con proyección científica, académica y socia*, <https://dx.doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i1.1563.2022>.

- Vásquez S. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo*. Chiclayo: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]repositorio.ucv.edu.pe.
- Vera. (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*. . [tesis de maestría por Internet] [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://doi.org/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Zambrano, E. &. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. . *Scienst* , Publicando, 7(25), 64-72. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas 2023.

Autor: Villamar Piza, Johanna

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	DE Categorías
Calidad de atención	según la OMS (2022), se determina que para brindar la atención medica de un individuo o grupo, si se consideran encuestas mensualmente se podrian observar los resultados correspondiente al centro de salud teniendo una linea tiempo que permita ver el mejoramiento de la atención o lo contrario, siendo que más países observen la atencion que brindan ya que tiene que considerarse un lugar fiable, eficiente y moderado en la población	El instrumento que se va a usar para medir esta variable es una encuesta propia de la calidad de atención por Villamar Piza, pero va estar asociado al cuestionario de SERVPERF ya que es el más usado para estos temas porque gracias a eso se demora poco tiempo el personal que esta realizando la encuesta ya que llegan a tener una mayor comprensión, esta conformado por 22 preguntas, como esta versión se encuentran clasificada en	Empatía	Interés Buen trato Fácil entendimiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Ordinal de Likert: Algunas Veces (1) Rara vez (2), Frecuentemente (3) Siempre (4)	Deficiente Por mejorar satisfactorio

expectativa y percepción se va
usar la de percepción ya que
se considera la atención de la
consulta externa.

Fiabilidad

11,12,13,14,15,16,1

Cuidado

7

Confiabilidad

Confianza

Privacidad

Responsabilidad

Lealtad

18,19,20,21,22,23,2

4,25,26

Seguridad

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	Categorías
Satisfacción del paciente	Es el sentimiento general que cargan las personas ya sea alegre o decepcionado, toman como consecuencias a las diferencias que se realizan en los valores percibidos ya sea de un servicio brindado o de una marca. Si las expectativas son altas de los pacientes esperan grandes resultados, pero también puedan ser lo contrario y esto les traerá una insatisfacción. (Kotler P., Dirección de Marketing, 2012)	Se elaborará un cuestionario de satisfacción del paciente por Villamar Piza relacionada con la encuesta de Ramírez Saavedra esta encuesta se realizó con 20 preguntas (Fátima, 2018) en la cual yo he agregado 5 preguntas más adicionales.	Entorno	Infraestructura Iluminación orden	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal de Likert: Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2), satisfecho (3) Muy satisfecho (4)	Bajo, medio y alto

Atención adecuada

Responsabilidad afectiva

9,10, 11, 12, 13, 14,

15, 16, 17, 18

Respeto

Cuidado

Humanizad

o

Calidad

19, 20, 21, 22, 23,

24, 25

Capacidad

Técnico-

científico

Eficacia

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023

Autor: Villamar Piza, Johanna

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	categorías
General	General	General	Variable 1		
¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023?	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023.	Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023	Calidad de atención	D1. Empatía D2. confianza D3. Seguridad	Deficiente Por mejorar satisfactorio
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES	categorías
¿Existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023.	Existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023		D1. Entorno	Bajo, Medio, Alto
¿Existe correlación entre la dimensión de la confianza y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023?	Determinar la correlación entre la dimensión de la confianza y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023.	Existe correlación entre la dimensión de la confianza y la satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023.	Satisfacción del paciente	D2. Cuidado Humanizado	
¿Existe relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del paciente del	Determinar la relación entre la dimensión de seguridad y la	Existe relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del paciente		D3. Técnico - científico	

servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023? satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023 del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. Tipo de Investigación: Básica. Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño: No experimental. Corte: Transversal. Método: Hipotético-Deductivo.
Población:200. Instrumento: Encuesta

Anexo 3.- Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Servicio Performance (SERVPERF) y ficha técnica

Brinda usted su consentimiento informado para la realización de este cuestionario **si** **no**

Percepciones											
Algunas veces (1)		Rara vez (2)		Frecuentemente (3)		Siempre (4)					
N°	Preguntas	1	2	3	4	EMPATIA					
1	¿Los capacitados de cada área de la salud ofrecen atención personalizada?										
2	¿Los capacitados de cada área de la salud se visualizan que están obligados con su salud, dando lo mejor de ellos?										
3	¿Los capacitados de cada área de la salud comprenden sus requisitos?										
4	¿El personal llega a explicar a los pacientes como se deben realizar los trámites que ellos necesitan saber?										
5	¿La atención en farmacia es aceptable, aunque haya un incremento de pacientes?										
6	¿Los capacitados del área de consulta externa tienen autocontrol emocional?										
7	¿Los capacitados de cada área se dan a entender de una manera más fácil a los problemas que tiene cada paciente?										
8	¿El médico le explica a usted o a su círculo cercano en palabras entendibles el tratamiento que necesita manejar ya sea por medio de medicamentos o dosis?										
9	¿Los capacitados de cada área se preocupan en gran medida que lleguen a mandarle exámenes completos por los problemas de salud que motivaron a llegar donde él?										
10	¿La consulta externa cuenta con los personales capacitados para poder informarle a los pacientes?										
11	¿Los capacitados de cada área buscan mejorar la interrelación con enfermero-paciente o médico-paciente?								CONFIANZA		
12	¿Los capacitados de cada área indagan que haya un mejor ambiente después de ser atendidos?										
13	¿Los capacitados de cada área visualizan que no se sientan incómodos mediante la atención recibida?										

14	¿Su atención se dio para realizar mediante el respeto de programación y el respeto de las reglas del hospital?					
15	¿Los capacitados de cada área que les atendió les genero confianza?					
16	¿El personal médico confía plenamente en que se van a medicar de acuerdo con la receta establecida?					
17	¿Usted deja su información relevante ya que considera a ese hospital confiable?					
18	¿El hospital ayuda a conservar los equipos aseados para atender?					SEGURIDAD
19	¿El hospital ayuda a conservar los equipos aseados para atender?					
20	¿Sus papeles de salud están apropiadamente cuidados para eludir inconvenientes?					
21	¿Usted como paciente se siente convincente realizando sus trámites?					
22	¿La gente que ingresa al hospital es revisada primero por los guardias de seguridad?					
23	¿Si está en terapia intensiva no dejan a ingresar a nadie que no sea su familia?					
24	¿En el transcurso de su cita médica el personal médico respeto su privacidad?					
25	¿La atención para tomarse radiografías fue segura ya que sus máquinas están en buena condición?					
26	¿Los médicos atienden mediante el horario de programación que el hospital maneja?					

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Servicio Performance (SERVPERF)
Autores:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)
Objetivos:	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio del Hospital León Becerra, Milagro 2023.
Procedencia:	EE. UU Canadá
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	Calidad de atención
Fiabilidad:	0.909
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 22 ítems, a manera de preguntas Likert que evalúa la calidad de atención (empatía, confianza, seguridad)

Instrumento y ficha tecnica de la variable satisfacción del paciente

Muy insatisfecho (1)	insatisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)					
			1	2	3	4		
NO	Ramírez Saavedra Preguntas			1	2	3	4	
1	¿Las señales son adecuadas para áreas seguras, rutas de flujo y/o líneas de líquido?							ENTORNO
2	¿Cree que la señal es suficientemente visible o la apropiada para las distintas áreas y servicios que son prestados por el hospital?							
3	¿Visualiza usted que el hospital permanece constantemente pulcro?							
4	¿Disponen de medicamentos tal cual como recetan los doctores?							
5	¿Transmite un ambiente de tranquilidad los consultorios?							
6	¿Se encuentran recipientes de residuos en los consultorios y baños que estén aseados?							
7	¿Disponen de todos los materiales que son usados para hacer radiografías o análisis de laboratorio?							
8	¿Dónde están esperando los pacientes siempre permanece limpio?							
9	¿Está satisfecho con las normas del personal médico que le brindó atención y protegió su privacidad e integridad?							
10	¿Cree usted que los capacitados en las distintas áreas están interesados en comprender sus requisitos y angustias de su salud?							
11	¿Se siente usted satisfecho con los valores que son atendidos en este hospital?							SATISFACCIÓN LABORAL
12	¿Usted cree que en este hospital prevalece el favoritismo también con las clases sociales?							
13	¿Cree que es apropiado el agendamiento de cita para recibir la atención medica?							
14	¿El tiempo que requiere para tener una consulta es corto?							
15	¿Se ve que el personal médico muestra interés por los usuarios?							
16	¿Se está respetando las citas agendadas?							
17	¿Usted cree que el personal capacitado por cada área esta desarrollado mentalmente para este trabajo?							
18	¿Usted cree que el personal médico requiere de más talleres para una mejor calidad de atención?							
19	¿El médico lo evaluó completamente, enumeró sus datos y le explicó su posible diagnóstico?							TECNICO CIENTIFICO
20	¿Los profesionales sanitarios necesitan analíticas u otras pruebas diagnósticas adicionales?							
21	¿Existen cordialidad entre los médicos y pacientes?							
22	¿Los Horarios están adecuados respecto al manejo de cada paciente?							
23	¿La información que tienen archivado los hospitales es clara y concisa?							
24	¿El personal médico, enfermeras o guardias de seguridad trabajan de una manera eficaz?							

25	¿En este hospital se desarrollan todos los exámenes que piden los médicos?				
26					

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Ramírez & Saavedra (2019)
Autores:	Ramírez Saavedra
Objetivo:	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa del Hospital León Becerra, Milagro 2023.
Procedencia:	El Colorado –USA
Administración:	Individual o colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	profesionales de Salud.
Dimensiones:	Satisfacción del paciente
fiabilidad:	0.809
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Insatisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	esta encuesta se realizó con 20 preguntas (Fatima, 2018) en la cual yo he agregado 5 preguntas más adicionales.

Anexo 3.- Modelo de consentimiento informado

Título de la investigación:

Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un Hospital de Híspago, Arequipa

Investigador (a) (es):

Williamas López y Johanna Gutiérrez

Propósito del estudio

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa", cuyo objetivo esta

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un Hospital de Híspago, Arequipa, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional Enfermería o programa Carrera de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus

aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación

El problema que nos va a tocar son los quejas que llegan a tener los pacientes afectando la calidad de atención de cada paciente que

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa".

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Hospital de la institución San Buenaventura. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

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

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) *Albama Johanna* email: y

Docente asesor (Apellidos y Nombres)

Mg. Sanchez, Jasquez, Segundo, recantos
email:

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

Nombre y apellidos: *Katherine Castillo Chalin* *2/5/2023*

Anexo 4.-Matriz de evaluación por juicio de experto
Certificado de valides de los expertos calidad de atención
juez N° 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Servicio Performance (SERVPERF) La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Valdospin Sánchez Shamary Poleth
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Especialista en enfermería oncológica Diploma superior en gestión de desarrollo de servicios de salud
Áreas de experiencia profesional:	Magister en gerencia de servicio de salud
Institución donde labora:	Hospital de la Kennedy
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Resultados para los procedimientos de terapias aplicados en los problemas de neumonía de ipratropio mediante aplicación de aerosol terapia, estudio a realizarse en pacientes de 7-14 años

2. Propósito de la evaluación:

a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

1. Propósito de la evaluación:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario Servicio Performance (SERVPERF) año 1988 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: Llegar a tener una buena calidad poniéndose en el lugar del paciente

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	¿El personal llega a explicar a los pacientes como se deben realizar los trámites que ellos necesitan saber?	4	4	4	
	¿Los capacitados de cada área de la salud comprenden sus requisitos?	4	4	4	
	Los capacitados de cada área se dan a entender de una manera más fácil a los problemas que tiene cada paciente?	4	3	4	
	¿Los capacitados de cada área se preocupan en gran medida que llegaran a mandarle exámenes completos por los problemas de salud que motivaron a llegar donde él?	4	4	4	
Buen trato	¿Los capacitados de cada área de la salud ofrecen atención personalizada?	3	4	4	

	¿Su atención se dio para realizar mediante el respeto de programación y el respeto de las reglas del hospital?	4	4	4	
	¿Usted deja su información relevante ya que considera a ese hospital fiable?	4	4	3	
cuidado	¿Los capacitados de cada área indagan que haya un mejor ambiente después de ser atendidos?	3	4	4	
	¿El personal médico confía plenamente en que se van a medicar de acuerdo con la receta establecida?	4	4	4	
Confiabilidad	¿Los capacitados de cada área buscan mejorar la interrelación con enfermero-paciente o médico-paciente?	4	3	4	
	¿Los capacitados de cada área que les atendió les genero confianza?	4	3	4	

Tercera dimensión: **Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Satisfacer las necesidades de los pacientes de las consultas externas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Privacidad	¿Sus papeles de salud están apropiadamente cuidados para eludir inconvenientes?	4	4	4	
	¿Si está en terapia intensiva no dejan a ingresar a nadie que no sea su familia?	3	4	4	
	¿En el transcurso de su cita médica el personal médico respeta su privacidad?	4	4	4	
Responsabilidad	¿El hospital ayuda a conservar los equipos aseados para atender?	4	4	4	
	¿La gente que ingresa al hospital es revisada primero por los guardias de seguridad?	4	4	4	
	¿La atención para tomarse radiografías fue segura ya que sus máquinas están en buena condición?	4	4	4	
	¿Los médicos atienden mediante el horario de programación que el hospital maneja?	4	4	4	
Lealtad	¿Usted como paciente se siente convincente realizando sus trámites?	4	4	3	

	¿Está satisfecho con el trato brindado por los profesionales del departamento médico?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--



Firma del evaluador

Observaciones

opinión de aplicabilidad: Aplicable(x)

Aplicable después de corregir ()

no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mrs. Valdospin Sanchez Shamary Poletth

DNI: 092219828

Especialidad de validador: Magister de los servicios salud

4 mayo del 2023

¹Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulario

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

³ claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del evaluador

Anexo 6.- Certificado de valides de los expertos satisfacción del paciente

juez N° 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Ramírez & Saavedra (2019) La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cevallos Palacios Jaime Alberto
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación académica:	Magister en gerencias de instituciones de salud
Áreas de experiencia profesional:	Médico cirujano
Institución donde labora:	Hospital los ceibos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	La tuberculosis pulmonar programa de prevención en el distrito 09D024 Durán

6. Propósito de la evaluación:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Primera dimensión: Entorno

- Objetivos de la Dimensión: Dar a conocer de manera general los problemas que se puedan encontrar

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿Las señales son adecuadas para áreas seguras, rutas de flujo y/o líneas de líquido?	4	4	4	
	¿Transmite un ambiente de tranquilidad los consultorios?	4	4	4	
	¿Disponen de todos los materiales que son usados para hacer radiografías o análisis de laboratorio?	4	4	3	
Iluminación	¿Cree que la señal es suficientemente visible o la apropiada para las distintas áreas y servicios que son prestados por el hospital?	4	4	4	
	¿Dónde están esperando los pacientes siempre permanece limpio y con buena iluminación?	4	4	4	

Orden	¿Visualiza usted que el hospital permanece constantemente pulcro?	4	4	4	
	¿Disponen de medicamentos tal cual como recetan los doctores?	4	4	4	
	¿Se encuentran recipientes de residuos en los consultorios y baños que estén aseados?	4	4	4	

Segunda dimensión: **Cuidado humanizado**

- Objetivos de la Dimensión: identificar el desarrollo emocional del personal de salud y la satisfacción de los pacientes

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención adecuada	¿Está satisfecho con las normas del personal médico que le brindó atención y protegió su privacidad e integridad?	4	4	4	
	¿Se siente usted satisfecho con los valores que son atendidos en este hospital?	4	4	4	
	¿Cree que es apropiado el agendamiento de cita para recibir la atención médica?	4	4	4	
	¿El tiempo que requiere para tener una consulta es corto?	4	4	4	
Responsabilidad afectiva	¿Cree usted que los capacitados en las distintas áreas están interesados en comprender sus requisitos y angustias de su salud?	4	3	4	

Capacidad	¿Los profesionales sanitarios necesitan analíticas u otras pruebas diagnósticas adicionales?	3	4	4	
	¿El médico lo evaluó completamente, enumeró sus datos y le explicó su posible diagnóstico?	4	4	4	
	¿En este hospital se desarrollan todos los exámenes que piden los médicos?	4	4	4	
Eficacia	¿Los Horarios están adecuados respecto al manejo de cada paciente?	4	4	4	

José Carlos

Firma del evaluador

Anexo 7.- Certificado de valides de los expertos satisfacción del paciente

juez N° 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Ramírez & Saavedra (2019) La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez: Romero Echeverria Katherine de los Ángeles

Grado profesional: Maestría ()

Doctor (x)

Área de Formación

académica: Especialista en enfermería general

Áreas de experiencia Medico

profesional:

Institución donde Hospitales del Día Parroquia Letamendi

labora:

Tiempo de experiencia 2 a 4 años (x)

profesional en el área: Más de 5 años ()

Experiencia en Influencia del clima Laboral de la Empresa Broadnet en
Investigación las personas que laboran en esa empresa

Psicométrica:

2. Propósito de la evaluación:

b. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

7. Datos del cuestionario de Ramírez & Saavedra (2019)

Nombre de la Prueba:	Encuesta de Ramírez & Saavedra (2019)
Autores:	Ramírez Saavedra
Objetivo:	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa del Hospital León Becerra, Milagro 2023.
Procedencia:	El Colorado –USA
Administración:	Individual o colectiva
Año:	2019
Ámbito de aplicación:	profesionales de Salud.
Dimensiones:	Satisfacción del paciente
fiabilidad:	0.809
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Insatisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	esta encuesta se realizó con 20 preguntas (Fatima, 2018) en la cual yo he agregado 5 preguntas más adicionales.

8. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Ramírez & Saavedra (2019) De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Primera dimensión: Entorno

- Objetivos de la Dimensión: Dar a conocer de manera general los problemas que se puedan encontrar

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿Las señales son adecuadas para áreas seguras, rutas de flujo y/o líneas de líquido?	4	4	4	
	¿Transmite un ambiente de tranquilidad los consultorios?	4	4	4	
	¿Disponen de todos los materiales que son usados para hacer radiografías o análisis de laboratorio?	4	4	3	
Iluminación	¿Cree que la señal es suficientemente visible o la apropiada para las distintas áreas y servicios que son prestados por el hospital?	4	4	4	
	¿Dónde están esperando los pacientes siempre permanece limpio y con buena iluminación?	4	4	4	

Observaciones(Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Cevallos Pajacinos Jaime Alberto

DNI: 1211457814

Especialidad del validador: Médico / Magister en Gerencia de Instituciones de la Salud.

Cargo: Especialista Zonal de Calidad de los Servicios – Coordinación Zonal 5.

*Pertinencia: El ítem corresponde al constructo teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para reconocer el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Firma del evaluador

	¿Disponen de medicamentos tal cual como recetan los doctores?	4	4	4	
	¿Se encuentran recipientes de residuos en los consultorios y baños que estén aseados?	4	4	4	

Segunda dimensión: Cuidado humanizado

- Objetivos de la Dimensión: identificar el desarrollo emocional del personal de salud y la satisfacción de los pacientes

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Atención adecuada	¿Está satisfecho con las normas del personal médico que le brindó atención y protegió su privacidad e integridad?	3	4	4	
	¿Se siente usted satisfecho con los valores que son atendidos en este hospital?	4	4	4	
	¿Cree que es apropiado el agendamiento de cita para recibir la atención médica?	4	4	4	
	¿El tiempo que requiere para tener una consulta es corto?	4	4	4	
Responsabilidad afectiva	¿Cree usted que los capacitados en las distintas áreas están interesados en comprender sus requisitos y angustias de su salud?	4	4	4	
	¿Usted cree que en este hospital prevalece el favoritismo también con las clases sociales?	4	4	4	

	¿Usted cree que el personal médico requiere de más talleres para una mejor calidad de atención?	4	4	4	
Respeto	¿Se ve que el personal médico muestra interés por los usuarios?	4	4	4	
	¿Se está respetando las citas agendadas?	4	3	4	
	¿Usted cree que el personal capacitado por cada área esta desarrollado mentalmente para este trabajo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Técnico-Científico

- Objetivos de la Dimensión: Determinar si tienen una atención integra los pacientes

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	¿El médico lo evaluó completamente, enumeró sus datos y le explicó su posible diagnóstico?	4	4	4	
	¿Existen cordialidad entre los médicos y pacientes?	4	4	4	
	¿La información que tienen archivado los hospitales es clara y concisa?	4	4	4	
Capacidad	¿Los profesionales sanitarios necesitan analíticas u otras pruebas diagnósticas adicionales?	4	4	4	

	¿El médico lo evaluó completamente, enumeró sus datos y le explicó su posible diagnóstico?	4	4	4	
	¿En este hospital se desarrollan todos los exámenes que piden los médicos?	4	4	4	
Eficiencia	¿Los Horarios están adecuados respecto al manejo de cada paciente?	4	4	4	


Firma del evaluador

verificación de grado de los expertos

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Extranjero		904197012	2020-05-26	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUARQUEL	Nacional		933 15 142819	2016-11-20	

Información Personal

Identificación: 092351658
 Nombre: ROMERO ECHEVERRIA KATHERINE DE LOS ANGELES
 Género: FEMENINO
 Nacionalidad: ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y GESTION SANITARIA	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA	Extranjero		704102069	2022-07-16	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE SUYACUI	Nacional		1006 14 121643	2014-01-07	

Información Personal

Identificación: 1311467914
 Nombre: CEVALLOS PALACIOS JAME ALBERTO
 Género: MASCULINO
 Nacionalidad: ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1021-2021-2079629	2021-11-12	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO CIRUJANO	UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI	Nacional		1024-2016-1670190	2016-05-11	

Anexo 6.- Otros anexos

Según corresponda, también se incluirá: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

- $z^2 = 95\%$ considerando así a Z como 1.96
- $P = 0.5$
- $Q = 0.5$
- $N = 4000$ pacientes
- $E =$ nivel de error de 0.005 equivaliendo a 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 4000}{(0.05)^2 \times (4000 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 350 \text{ pacientes}$$

Tabla N°13.

Prueba del supuesto de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadística	Gl	Sig.	Estadística	gl	Sig.
Calidad de atención	,175	350	,000	,917	350	,000
Satisfacción del paciente	,152	350	,000	,925	350	,000

Esto es un límite inferior de la significancia verdadera

a.- correlación de significancia de lilefors

8.- confiabilidad de los instrumentos de la variable calidad de atención con su alfa de Cronbach

Estadística de Fiabilidad	
Cronbach Alpha	N° de ítems
,878	27

9.- confiabilidad de los instrumentos de la variable satisfacción del paciente con su alfa de Cronbach

Estadística de Fiabilidad	
Cronbach Alpha	N° de ítems
,908	27

Anexo 12.- Intervalos y valoración de la fiabilidad de Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

	Calidad de Atención																										
	Empatía										Confianza								Seguridad								
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	
Encuestado 1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	
Encuestado 2	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	
Encuestado 3	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	
Encuestado 4	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	5	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7
Encuestado 5	7	7	7	4	4	6	4	6	4	3	3	3	3	7	1	7	6	7	1	7	7	7	7	6	4	7	
Encuestado 6	7	7	7	4	4	6	4	6	7	7	7	3	7	3	5	7	5	7	3	3	3	3	3	3	3	7	
Encuestado 7	3	7	7	1	4	7	5	4	7	5	4	4	4	5	7	7	5	4	4	4	4	4	7	1	4	4	
Encuestado 8	3	1	7	4	4	4	4	4	4	7	6	3	5	1	6	3	5	3	3	3	7	3	7	7	4	7	
Encuestado 9	3	3	7	7	7	7	2	4	2	3	5	6	5	7	5	7	6	1	7	2	7	7	4	4	6	3	
Encuestado 10	1	3	7	3	3	4	4	4	1	3	5	6	5	3	3	3	6	2	1	2	3	2	7	7	6	1	

	Satisfacción del paciente																									
	Entorno										Cuidado humanizado								Técnico-científica							
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	T19	T20	T21	T22	T23	T24	T25	T26
Encuestado 1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7
Encuestado 2	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
Encuestado 3	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	3	6	6	6	7	7	6	7	7	4	6	7	7	6	7	7
Encuestado 4	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	3	6	6	6	6	7	6	7	6	4	6	6	6	7	6	7
Encuestado 5	7	7	7	4	4	6	4	4	4	4	3	6	3	3	3	3	3	7	1	4	7	7	7	6	4	7
Encuestado 6	7	7	7	4	4	6	4	4	4	4	7	6	7	3	5	7	5	7	1	4	3	3	3	3	3	7
Encuestado 7	3	3	3	3	4	4	5	4	2	2	4	6	4	5	7	7	5	4	1	4	4	7	1	4	4	4
Encuestado 8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 9	3	3	7	7	2	2	2	4	2	2	5	6	5	7	6	7	6	1	7	2	7	7	4	4	6	3
Encuestado 10	1	3	7	3	3	4	4	4	1	3	5	6	5	3	3	3	6	2	1	2	3	2	7	7	6	1

Prueba Piloto

Evidencias



Figure 2. Evidencia

Analizando primero al paciente y luego pedirle su autorización para que conteste los cuestionarios.



Figure 3. Evidencia

Revisión de cuantos cuestionarios se han ido llenando

carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POS
GRADO

Lima, 28 de abril del 2023

Carta P.0027-2023-UCV-EPG-SP

Directora

CHRISTIANE RAMSEYER

DIRECTORA GENERAL

ONG TANI

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VILLAMAR PIZA JOHANNA**, identificado (a) con DNI/CE N°7002752496 Y CODIGO DE MATRICULA N°7002890722; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien en el marco de su tesis conduce a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación(tesis)Titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE CONSULTAS EXTERNAS DE UN HOSPITAL DE MILAGRO, GUAYAS, 2023.

En este sentido solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiandte, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa siendo nuestro estudiantes quien asume compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente.

MBA, Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora de programas de posgrado
semipresencial de la Universidad Cesar Vallejo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de consulta externa de un hospital de Milagro, Guayas, 2023", cuyo autor es VILLAMAR PIZA JOHANNA KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 01-08-2023 12:59:31

Código documento Trilce: TRI - 0627046