



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un
Hospital básico del distrito 24D01, Ecuador - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Letamendi Velasco, Diana Leonor (orcid.org/0009-0009-0052-7172)

ASESORES:

Mg. Ruiz Sime, Pedro Henry Alejandro (orcid.org/0009-0006-3447-0440)

Mg. Cherre Antón, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6565-5348)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico mi tesis a Dios,
por ser mi fuerza para alcanzar mis metas

A mi hijo, por ser mi motivación a
superarme como persona y profesional

A mis padres, quienes me brindan su
apoyo incondicional

A mis hermanos, que con sus palabras
me alentaron a perseverar en situaciones
difíciles

A mi familia en general, quienes me
inspiran cada minuto de mi vida a seguir
adelante y cumplir mis metas

A mis compañeros y personas que me
apoyaron de una a otra manera y fueron un
apoyo en la elaboración de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme
sabiduría lograr mis objetivos

A mis padres, a mis hermanos y familia
por ser mi apoyo

A mi hijo Sebastián que me ilumina mi día
y me permite seguir adelante a pesar de las
adversidades que se presentan en el camino

A la Universidad Carlos Vallejo por
brindarme los elementos académicos para mi
formación Profesional

A mi tutor de tesis Magister Henry Sime
por compartir sus conocimientos y guiarme en el
transcurso de mi trabajo de investigación y ser
un apoyo fundamental en la elaboración de la
presente tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE UN HOSPITAL BÁSICO DEL DISTRITO 24D01, ECUADOR – 2023", cuyo autor es LETAMENDI VELASCO DIANA LEONOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 40991682 ORCID: 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 08-08-2023 18:48:17
CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16738252 ORCID: 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 07-08-2023 11:16:12

Código documento Trilce: TRI - 0644359



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LETAMENDI VELASCO DIANA LEONOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE UN HOSPITAL BÁSICO DEL DISTRITO 24D01, ECUADOR – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA LEONOR LETAMENDI VELASCO PASAPORTE: 0928746791 ORCID: 0009-0009-0052-7172	Firmado electrónicamente por: DLETAMENDIVE90 el 01-08-2023 10:55:47

Código documento Trilce: TRI - 0635435



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGIA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación:	12
3.2 Población, muestra y muestreo.....	13
3.3 Variables y operacionalización:	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... 15	
3.5 Validez y Confiabilidad	15
3.6. Procedimiento de análisis de datos	16
3.7 Método de análisis de datos.....	16
3.8 Aspectos éticos	16
IV: RESULTADOS	18
V. DISCUSION.....	31
VI CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Análisis de Confiabilidad.....	15
Tabla N° 2 Tabulación cruzada de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	18
Tabla N° 3 Tabulación cruzada de la dimensión humana y la calidad de servicio	19
Tabla N°04: Tabulación cruzada de la dimensión técnico científica y la calidad de servicio	20
Tabla N° 05: Tabulación cruzada de la dimensión entorno y la calidad de servicio	21
Tabla N° 06: tabulación cruzada de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo	22
Tabla 7: tabulación cruzada de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	23
Tabla N° 08: tabulación cruzada de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo	24
Tabla N° 09: correlación entre la variable la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo	25
Tabla N° 10: correlación entre la dimensión humana y la calidad de servicio	26
Tabla N° 11: correlación entre la dimensión técnico científico y la calidad de atención al usuario externo	26
Tabla N° 12: correlación entre la dimensión del entorno y la calidad de atención al usuario externo	27
Tabla N° 13: correlación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión de los elementos tangibles.....	28
Tabla N° 14: Correlación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta	29

Tabla N° 15: Correlación entre la satisfacción del usuario externo y la
dimensión capacidad de respuesta29

Tabla 16: Prueba de la normalidad de las variables calidad de atención y la
satisfacción del usuario externo..... 30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Tabulación cruzada de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	18
Gráfico N° 02 Tabulación cruzada de la dimensión humana y la calidad de servicio	19
Gráfico N° 03: Tabulación cruzada de la dimensión técnico científica y la calidad de servicio.....	20
Gráfico N° 04: Tabulación cruzada de la dimensión entorno y la calidad de servicio	21
Gráfico N° 05: tabulación cruzada de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo	22
Gráfico N° 06: tabulación cruzada de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	23
Gráfico N° 07: tabulación cruzada de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario	24

RESUMEN

El presente estudio, denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023” estuvo orientado en comprobar correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, teniendo como instrumentos los indicadores de calidad implementados por el ministerio de salud.

La tesis se desarrolló en base a un diseño metodológico básica, correlacional, y no experimental, permitiendo contrastar las variables, aplicándose una encuesta a 69 pacientes atendidos en el área de consulta externa del nosocomio, mediante preguntas relacionadas con las dos variables, obteniéndose un Alfa de Cronbach e 0.790.

Al término de la investigación se llegó al siguiente resultado, el cual se expresó mediante Rho de Spearman, lográndose demostrar que hay una correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01; con un coeficiente de relación positiva alto de 0.722** y sig. de 0,000, como también se evidenció que existe una relación en cada una de las variables investigadas en el estudio.

Palabras clave: calidad, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The research study "quality of care and satisfaction of the external user of a basic hospital in the district 24d01, Ecuador - 2023" was oriented to verify if there is a correlation between the quality of care and the satisfaction of the external user, using as instruments the quality indicators implemented by the ministry of health.

The thesis was developed based on a basic, correlational, and non-experimental methodological design, allowing to contrast the variables, applying a survey to 69 patients who attended the outpatient clinic who attended the basic hospital, through questions related to the two variables, obtaining a Cronbach's Alpha of the applied questionnaire of 0.790.

At the end of the investigation, the following result was reached, which was expressed by Spearman's Rho coefficient, being able to demonstrate that there is a correlation between the quality of care and the satisfaction of the external user of a basic hospital in the district 24d01-2023; with a high positive relationship coefficient of 0.722** and sig. of 0.000, as it was also evidenced that there is a relationship in each of its dimensions investigated in the study.

Keywords: quality, user, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones del sector sanitario se preocupan por mejorar los servicios sanitarios, permitiendo realizar cambios pertinentes y mejorarla. De igual forma, apreciar la calidad desde la perspectiva del paciente que cada vez se convierte en un hábito, ya que se puede adquirir conocimiento y características concernientes a la atención recibida, mismo que genera beneficios a la organización sanitaria. De igual importancia, de la complacencia en los usuarios se describe como un componente principal en las instituciones, el cual permite conocer expectativas de los pacientes en el trato que da la institución de salud, componentes inmersos en el accionar técnico- profesional y los beneficios percibidos posterior en la atención hospitalaria (Fabre, 2019).

Así mismo la calidad en la asistencia sanitaria, una de las definiciones más reconocidos, es la expuesta por A. Donabedian donde menciona que la calidad es el resultado producto del discernimiento de los pacientes que reciben un servicio en el entorno sanitario, es decir en todas las gestiones que se realizan se orientan a optimizar la calidad, lo que se considera en recibir, una atención integral, con los insumos necesarios para efectuar los procedimientos médicos , reflejando ética profesional, en base a una buena comunicación, enfocados en lograr un óptimo estado de salud del paciente (Mero, 2020).

Por otro lado; Karaca y Durna (2019) resaltan a la satisfacción como resultado de un nivel de calidad bueno en los servicios sanitarios.

De esta manera se organizan los insumos y recurso humano para obtener un efectivo resultado con enfoque social, es por esto que la calidad en salud es una herramienta importante que conjuga la interacción entre el conocimiento del profesional de salud y la relación médico-cliente. En base a ello, la OMS referido por Fariño donde describe que para lograr un alto estándar de calidad se debe brindar una atención integral según el diagnóstico o necesidad del paciente (Fariño, 2019).

A pesar que la calidad es una pieza principal como derecho a la salud revista como The Lancet Global Health Commission, manifiesta que un alto porcentaje de las defunciones a nivel global son causadas por la falta

de calidad al dar un servicio en las instituciones de atención médica (The Lancet Global Health, 2020).

Por otro lado, un elevado porcentaje de las defunciones en las naciones de mediano y bajo recursos económicos demandan asistencia sanitaria; reflejando deficiencia a nivel global. Por tanto, las organizaciones son esenciales para conseguir un cuidado de calidad son escasos (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Así mismo se puede puntualizar que la calidad sanitaria se vio afectada a nivel mundial, debido a la consecuencia del brote pandémico de Sars cov 2. Puesto que, debido a la situación crítica se priorizó la asistencia inmediata a personas con diagnóstico de COVID-cerrando la consulta externa (OPS, 2020).

Si nos referimos la situación a nivel de Latinoamérica, según un informe de valoración de infraestructura, equipamiento y recursos humanos del MINSA Perú evidenció que más del noventa por ciento de las instituciones en el ámbito sanitario, no presentan las características óptimas y necesarias para autenticarlos como instituciones de salud que reflejan eficacia en el servicio. (Ministerio de salud, 2022).

Así mismo se ha podido evidenciar mediante estudios realizados en Perú, los cuales se han realizado durante los años 2000 y 2008 en donde se encontró que el 86.6 % de usuarios externos manifestaron sentirse satisfechos.

En Ecuador, todo residente tiene el derecho a recibir la atención y satisfacción oportuna, requerida; no obstante, los usuarios consideran que a pesar de las gestiones de las instituciones encaminadas en alcanzar calidad en los servicios se sigue experimentando insatisfacciones debido a falta de recursos e implementos. Además de tiempo prolongado de espera, en la atención médica. (Guaita, Tapia, Cordero, & Mercado, 2023).

Ante lo mencionado, se planteó realizar una investigación en el Hospital Básico del Distrito 24d01, el cual se ubica en la provincia de Santa Elena del Ecuador, institución que brinda atención con un nivel de complejidad II de salud, ya que según las políticas institucionales debe brindar una

atención integral que permita dar respuesta oportuna al 80% de las enfermedades por las que acuden los pacientes en este nivel de atención según lo expone la normativa del MAIS, sin embargo, la institución de salud presenta problemas en elementos indispensables en el área de emergencia, como en el traslado de pacientes, área de triage. En adición a ello, se evidencia el lento proceso de las referencias médicas, cuya respuesta puede durar meses. Por consiguiente, se diseñó la formulación del siguiente problema: **¿En qué medida existe una correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?**; la investigación se justificó; teórica debido a que en el desarrollo del tema se consideró fundamentaciones de diversos autores, mismo que permite reconocer el proceder de las variables de estudio. Así mismo, el resultado alcanzado contribuirá a la ampliación de nuevos aportes informativos para próximas investigaciones, que podrán ser empleadas como futuras referencias.

En lo que respecta a la justificación práctica; las instituciones de salud podrán usar como referencia o modelo para mejorar la calidad en el entorno hospitalario, ofertando servicios con eficiencia y eficacia. Por otro lado, la justificación metodológica se sustenta en el enfoque y tipo de investigación e instrumento a aplicar, herramientas que podrán ser aplicadas en investigaciones de otros autores.

Por las razones expuestas, se planteó como objetivo: Establecer la correlación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023, como objetivos específicos: Reconocer la correlación entre dimensión humana y calidad de atención en el usuario externo del hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Reconocer la correlación entre dimensión técnico-científica y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Reconocer la correlación entre dimensión del entorno y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Reconocer la correlación entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Reconocer la

correlación entre satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta del personal de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Reconocer la correlación entre satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

Para ello se planteó la siguiente hipótesis: H_i : Existe correlación importante entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023. H_o : No existe correlación importante entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023. Así mismo se consideró como hipótesis particulares o específicas: Existe correlación importante entre dimensión humana y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Existe correlación importante entre dimensión técnico-científica y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Existe correlación importante entre dimensión del entorno y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Existe correlación importante entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Existe correlación importante entre satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta del personal de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023; Existe correlación importante entre satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se expondrá las características generales de trabajos previos, nacionales y locales para conocer sus principales hallazgos.

Reaño R. (2021) en su estudio para analizar correlación de calidad de servicio y satisfacción del paciente en la unidad de la gestión del paciente, para lo cual se utilizó la metodología descriptiva, correlacional y no experimental, teniendo un tamaño de muestra de 351 pacientes que acuden al Hospital Regional, donde se encontró una correlación alta entre la calidad y satisfacción, teniendo como Rho de Spearman 0.815 llegando a la conclusión de que hay una satisfacción en los usuarios del Hospital regional.

Sáenz (2020) en su trabajo, cuyo objetivo fue analizar la calidad percibida de la atención en el Hospital Regional, aplicando un diseño investigativo cuantitativo, descriptivo; para ello tuvo como tamaño muestral de 315 usuarios externos, que recibieron algún servicio en la unidad de emergencia, para lo cual se ha usado el cuestionario del modelo Servqual, obteniéndose los siguiente resultados; el 60 % de los pacientes afirman que la atención es mala, por lo que se llegó a la conclusión de que existe una apreciación negativa en lo que respecta a calidad sanitaria.

Pabón M. & Palacios K. (2020) en su investigación sobre calidad del Hospital local sitio nuevo magdalena, en la cual efectuó un modelo descriptivo correlacional que permitió obtener los siguientes resultados: el 83.1 % de satisfacción en el servicio de laboratorio, el 79.5% de satisfacción en el cuidado de enfermería, el 77.7% de satisfacción en la atención médica, y el 74 % de satisfacción en el servicio de citas, es decir, los usuarios de esta casa de salud tienen una percepción buena sobre la calidad del servicio.

Carranza C. (2020) efectuó una investigación para reconocer el vínculo entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en P.S. San Martín de Porres, empleándose como metodología del estudio correlacional, cuantitativo y a la vez descriptivo, para lo cual se calculó un tamaño muestral de 232 pacientes que asistieron algún tipo de servicio en

dicho establecimiento de salud, a la culminación de la investigación llegó a los siguientes resultados, los cuales se expresaron de acuerdo a las dimensiones establecidas en el estudio; dimensión tangibles el 50 % de satisfacción, fiabilidad 44.4% de satisfacción, capacidad de respuesta el 72.4%, de satisfacción, el 48.7% a nivel de seguridad, y 52.2 % en la dimensión de empatía, por lo tanto sus variables guardan relación.

Castellano R. (2019) en su trabajo investigativo planteó como objetivo principal, evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención en el Hospital Bautista de Managua; para lo cual el estudio empleó una muestra de 227 pacientes, llegando obtener los siguientes resultados, que el 34.3% de los usuarios refieren haber cumplido con sus expectativas del servicio, que encontraron un 95 % de empatía en la atención, y con respecto a la percepción con un 89.49%, se llegó a la conclusión que existe empatía y capacidad respuesta en la consulta externa.

Yépez, L. & Gómez R. y Martínez R. (2021), en su trabajo de investigación se plantearon como objetivo analizar la calidad de atención percibida y el grado de satisfacción de usuarios del C.S. Nobol durante la pandemia del COVID19, para lo cual se plantearon como metodología de enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo de corte transversal, por consiguiente, se aplicó encuestas como herramienta para evaluar la satisfacción bajo los parámetros del modelo SERVQUAL. Dando como resultados una satisfacción universal con un 60%, mostrando a la seguridad y la empatía con un 71.3% y 72.9 % individualmente. En adición a ello, los aspectos tangibles alcanzaron un 85.7 %, se llegó a determinar que existe una correlación entre seguridad, tangibilidad y empatía (Yépez, Gómez y Martinez, 2021).

Mérello (2021) en su estudio para determinar la calidad de atención y satisfacción de las gestantes que asisten a al Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo en consulta externa, en donde se diseñó un modelo correlacional, no experimental, descriptivo, se tuvo una muestra de 37 gestantes de 27 semanas de gestación, originando como resultado

relevante que a una mejora en la calidad se alcanza un incremento en la satisfacción (Merelo, 2021).

Arias (2020) desarrolló un trabajo investigativo para analizar el nivel de calidad de atención pre hospitalaria y el nivel de satisfacción del servicio percibido por los pacientes que acuden a las unidades móviles en Babahoyo, para lo cual tuvo la investigación fue correlativa, descriptivo y no experimental, para ello se tuvo un como tamaño muestra de 72 personas como usuarios en la unidad móvil, al término del estudio se concluyó que existe una correlación alta entre las variables (Arias, 2020).

Salcedo H. (2020), en su tesis para determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital general nivel II IESS Babahoyo, para lo cual definió como metodología del estudio de forma cuantitativa, descriptiva, correlacional; para establecer la muestra, se identificó como un estudio piloto en la cual lo conformaron 10 madres que tienen hijo en la UCI, se obtuvo como resultados logrados reflejaron una dependencia significativa entre las dos variables (Salcedo Hernández, 2020).

Jaramillo, Fabara y Falcón (2020) elaboraron un artículo científico titulado: “Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)”, desarrollando un trabajo cuantitativo con 384 usuarios y pacientes. En referencia a las dimensiones en donde se percibe insatisfacción fueron: empatía, seguridad y fiabilidad; no obstante, así mismo se detectaron que existe una satisfacción moderada en la capacidad respuesta y la tangibilidad.

Orrola A. (2022) en su trabajo de investigación; en la cual el autor se planteó como finalidad de analizar la calidad de servicio enfocado en la perspectiva de la atención del cliente, para ello el trabajo de investigación tuvo diseño correlacional, descriptivo, no experimental para lo cual se tuvo como tamaño muestral de 347 personas del barrio virgen del Carmen, al término del estudio se llegó a los siguientes resultados; se encontró un 60.5% de satisfacción de los clientes.

Llerena M. y Velasco W. (2021) en su trabajo de investigación realizado en salinas, provincia de Santa Elena, tuvo como finalidad analizar la

satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en el Hospital Básico ESMA, para ello el estudio de investigación se consideró cuantitativo, descriptivo y observacional, para lo cual se consideró un tamaño muestral de 380 pacientes, en donde encontraron que el 80% de los encuestados manifestaron que el servicio para obtener una cita era malo.

Choez D. (2019) en su investigación cuyo objetivo fue analizar la calidad del servicio para mejorar la atención en los centros de salud públicos del cantón La libertad, utilizando una metodología basada en la exploración y descripción, se usaron como instrumento el cuestionario y la encuesta y entrevista a los pacientes que van a los establecimientos de salud, al término de la investigación concluyó, que hay una insatisfacción de los usuarios debido a que no existe un espacio físico adecuado, el tiempo de atención, la comunicación es escasa.

Esta investigación se ha basado en teorías relacionadas a las principales variables que se han identificado en el estudio, calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, al referirnos a la calidad como un producto resultante entre la calificación que le otorga el usuario a la atención médica, se define como el impulso que el usuario debe tener para este afectado o motivado. Por lo que actualmente el objetivo que tienen las instituciones sanitarias es dar una prestación que considere como primordial las necesidades de los usuarios y pacientes, logrando una prestación en salud de superior calidad.

Realizando una revisión de las teorías relacionadas a la investigación. La OMS mantiene sobre la Calidad de servicio en entorno sanitario, involucrando un perfecto rendimiento profesional, uso correcto y óptimo de los recursos, sin generar discrepancias o riesgo alguno. Así también, elevado porcentaje de satisfacción, y las contribuciones o beneficios en la salud.

Así mismo podemos determinar que la gestión de la calidad en la últimas décadas se ha considerado como una condición esencial para cualquier institución pública o privada que le permita llegar al éxito competitivo en el mercado laboral, (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006).

En el Perú desde el año 2013, por medio del Ministerio de Salud, logro establecer los patrones de calidad para las IPRESS, los cuales tiene que ver desde la percepción de paciente que hace uso de un servicio de salud, para lo cual se han considerado cuatro dimensiones de la calidad, las mismas que se describen como es el respeto al cliente, oportunidad, información completa, accesibilidad.

En relación a lo antes mencionado, el estudio de la calidad del servicio se sustenta del modelo emitido por Parasuraman et al., mentores que elaboraron una indagación de la calidad de los servicios, establecieron 5 características fundamentales de los servicios: Tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía, (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) y en base a los datos conseguidos se planteó modelo Servqual.

Fiabilidad: Aptitud que permite brindar la excelencia por la prestación brindada, de manera apropiada, evitando fallas y ampliando beneficios para el paciente y de igual forma se avala la confianza al efectuar la atención. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Respuesta inmediata: Es la disposición de ayudar y facilitar un servicio en un tiempo óptimo según los requerimientos del paciente, dando solución sin tardanza a la petición, inconveniente o problema detectado. (Cano, 2021)

Seguridad: Es la actitud de compartir conocimiento y cortesía proyectada por parte de las personas que brindan un servicio, brindando tranquilidad y haciendo sentir seguro a los usuarios. (Parasuraman et al., 1988)

Elementos tangibles: Indica la estructura como servicios básicos, dispositivos, medios de comunicación, condición higiénica de los ambientes, ventilación, elementos de señalización y la innovación en equipamiento (Parasuraman et al., 1988).

La calidad presenta herramientas de gestión gerencial, misma que se basan en las teorías científicas y clásicas: Taylor/Fayol de los años 1900-1925, y con la aparición de la teoría del Dr. Avedis Donavedian dio el impulso estratégico japonés, en la cual se plantea la planificación estratégica con una dirección de excelencia hasta la actualidad, al cual se considera el padre de la calidad en salud.

Así mismo al analizar la variable **satisfacción**, se puede definir la “consecuencia de la evaluación individual; producto de la diferencia entre el servicio que se obtiene y el cumplimiento de sus expectativas” (Febres & Mercado, 2020).

Así mismo Donabedian (1980) sostuvo que “el beneficiario es la persona idónea con la potestad de poder estimar y establecer si la atención facilitada concuerda con sus requerimientos”.

Al momento de referirnos sobre la satisfacción del cliente, podemos citar a diferentes autores que han definido a la satisfacción como por ejemplo a Philip Kotler la definió como “el estado de ánimo que un cliente tiene al momento de recibir o adquirir un producto en donde se percibe el rendimiento del producto o servicio con pudo satisfacer sus expectativas que tenía” el mismo que fue citado por Thompson, 2005.

En la descripción anterior los autores definieron tres características que definen la satisfacción del cliente, para Thompson (2005) siendo estos los siguientes: el rendimiento percibido, es lo que percibe el usuario al recibir el servicio y el resultado que logra obtener el producto o servicio. El segundo elemento que logran identificar es la expectativa, que lleva al cliente al adquirir un producto o servicio, también se le conoce como la esperanza que tienen los clientes al momento de adquirir algo. Y por último el tercer elemento que se refieren al grado de satisfacción, en la que clasifican como: insatisfacción, satisfacción, y complacencia.

Dimensiones de satisfacción del usuario

Los servicios sanitarios pueden ser de calidad pueden brindar un servicio de manera profesional, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se puede producir una atención no eficiente y satisfactorio para el cliente. Es por ello que este autor identificó características en la satisfacción del cliente en las cuales podemos mencionar a: **a) Confiabilidad.** Para los autores Zeithaml, Valerie A. y Jo Bitner (2002) definen como “La respuesta para brindar una prestación se ofrece de manera segura y precisa” se interpreta que en este caso los proveedores de servicio tienen que cumplir con la oferta de servicio, en donde pueda encontrar solución a su problema mediante la entrega y prestación del

servicio que busca. **b) Validez.** Según DiPrete (1994), es como está organizada la institución para prestar un servicio correcto y eficaz, definiendo esto como “la garantía de la calidad que inicia la confianza, que permita mantener un lenguaje expresivo y comprensión clara de las expectativas del cliente basado a las necesidades que llevan al servicio”. De tal modo que, para valorar la satisfacción del usuario, Donabedian en 1984 diseñó la presencia de tres dimensiones, de acuerdo al tipo de calidad que aprecia, las cuales se exponen a continuación:

Dimensión humana: esta característica resalta las relaciones interpersonales del personal de salud respetando sus derechos, reflejando una actitud amable, para poder otorgar servicio de calidad y calidez.

Dimensión técnico científica: dentro de este aspecto se encuentran los procesos y procedimientos técnicos de la atención, respetando los protocolos institucionales, fundamentado en la ética, entregados de forma integral, optimizando recursos.

Dimensión ambiente: relacionado a las condiciones en que se brinde la asistencia en salud, involucra el confort del mismo, respetando su intimidad, cuidando la higiene, correcta luz, ventilación, fortaleciendo la capacidad de sentirse seguro. (Cano, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

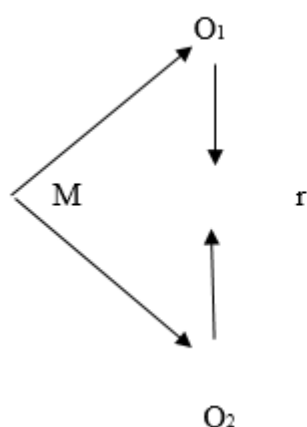
Corresponde al tipo básico- correlacional, además se encasilla en orientación cuantitativa, ya que los datos obtenidos se han considerado para comprobar una suposición o conjetura, empleando cálculos estadísticos, para instituir modelos de comportamiento y examinar supuestos. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2014)

Descriptivo ya que el investigador no realizó ningún manejo de las variables, y en lo que corresponde al tipo correlacional ya que estableció como objetivo el demostrar la relación entre las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Por lo antes mencionado, ha sido tipo básica; ya que fue dirigida con el conocimiento elemental de los hechos visibles o de los vínculos que constituyen los sujetos. (Concytec, 2018).

Con respecto al diseño, es no experimental porque se conserva la naturaleza de las variables, evitando la manipulación de las mismas y se observaron características que se darán en su estado natural que servirán para estudiarlos, y transversal porque ha permitido recolectar los datos de un periodo establecido, de acuerdo al objetivo propuesto en las variables descritas (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Figura 1:



Donde:

M : Muestra

O1 : Calidad de atención

O2 : Satisfacción del usuario externo

r : Correlación entre las dos variables.

3.2 Población, muestra y muestreo

3.2.1 Población:

Se entiende por población al subgrupo de usuarios, se aplican los instrumentos con la finalidad de describir los hallazgos en la investigación (poliet 2007), la población está integrada por 630 usuarios mensuales que reciben consulta médica en la entidad de salud objeto de estudio, cuyas edades están comprendidas entre 20-64 años de edad. Dicha información fue obtenida del área de calidad institución de salud.

3.2.2 Muestra:

La muestra se estableció como universo finito, se define cuando se conoce el número de la población se, para lo cual se utilizó la formula:

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

N= Población = 630

p= 0.50

q = 0.50

Z= Confianza permitida al 95% = 1.96

e = Error 0.05

n = 68.57

n= 69

Aplicando la formula estadística en donde se estableció una confianza de 95%, y error admisible de 5 % de acuerdo, siendo una población de 630 pacientes, se ha logrado obtener una muestra de 69 pacientes a muestrear, de acuerdo al objetivo del trabajo de investigación.

3.2.3 Muestreo:

La muestra se calculó empleando una muestra probabilística aleatoria simple para la estimación de la proporción poblacional

finita de 630 usuarios, aplicando un método matemático dando como resultado 69 usuarios.

Así mismo, se determinó la inclusión en este estudio a: pacientes, mayores de edad que desea participar en forma voluntaria.

Por otro lado, los criterios de exclusión son: Paciente que se nieguen a ser parte de la investigación, Beneficiarios que tengan algún diagnóstico de enfermedad mental.3) Familiares o acompañantes.

3.3 Variables y operacionalización:

Variable 1: Calidad de atención de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023

Variable 2: Satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023

Variable: Calidad de servicio:

Parasuraman, et al., resaltan que: “la calidad de servicio es la opinión general del usuario sobre la cualidad del servicio, es la comparación entre las expectativas del usuario y el servicio que recibe por la institución que le brinda” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Definición operacional: esta variable se analizó 3 dimensiones compuestas

por un conjunto 12 preguntas, con elecciones de tipo Likert. Las dimensiones son: respuesta inmediata, seguridad y elementos tangibles (Cano, 2021).

Variable: Satisfacción del usuario

El concepto de satisfacción puede conceptualizarse como cierta disposición en que la asistencia de salud y la condición de salud alcanzada consiguen las perspectivas del beneficiario. (Chang , Alemán, Cañizares, & Ibarra, 1999).

Definición operacional: esta variable se analizó en tres dimensiones mediante un cuestionario constituido por: 13 preguntas con escala de Likert. Las Dimensiones son: Humana , Entorno y Técnico científica (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Operacionalización de las variables : anexo n° 01

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Se emplea una encuesta, describa como “técnica que concede contestaciones a un escenario problema, enfocada en aspectos concernientes a las variables indagadas, esto se ejecuta con un esquema preliminarmente determinado que testifique la veracidad de los datos obtenidos” (Tamayo & Tamayo, 2008).

Instrumentos

Con respecto a la guía aplicada para acopiar la información fue un cuestionario con una serie de preguntas normalizadas. Con respecto a ello, Tamayo y Tamayo (2008) manifiesta que “el cuestionario contempla las características elementales del fenómeno; sometiendo la situación estudiada a cierto número de datos principales; precisando el objeto de estudio” (Tamayo & Tamayo, 2008).

Para la investigación se utilizó el cuestionario multidimensional Servqual.

3.5 Validez y Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento empleado, se considera la prueba Alfa de Cronbach. Asimismo, la validez del instrumento se ha realizado por 03 profesionales expertos o especialistas en el Área.

TABLA N° 01

Procesamiento de casos	%
10	100,0
Estadística de fiabilidad	Elementos
Alfa de Cronbach=0,790	2

Al realizarse el análisis de la prueba de fiabilidad se hizo un muestreo como piloto de 10 que representa el 14 % del tamaño muestral, utilizando el análisis en SPSS por el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,790 considerando al instrumento como aceptable.

3.6. Procedimiento de análisis de datos

Previo a la implementación de la actividad investigativa se destinó un escrito a la autoridad pertinente encargada de la institución de salud, solicitando permiso para la recaudación de datos mediante la encuesta, aplicando la guía investigativa Servqual relacionado al tema investigativo, que estudiará la conducta de las variables establecidas, para ello se aplicará el programa SPSS para el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

3.7 Método de análisis de datos

Se realizó la indagación mediante información numérica, los cuales se ordenaron y procesaron recurriendo a un programa estadístico. Así mismo, se ejecutó procedimientos referentes de la estadística descriptiva para las dos variables y luego se aplicó la verificación de hipótesis mediante estadística inferencial, logrando así el análisis respectivo de ambas variables.

3.8 Aspectos éticos

El proceso de indagación se efectuó bajo las directrices planteadas por la universidad. De igual manera los datos obtenidos cumplen con los principios bioéticos de:

a) **Aportación intencional:** Se dilucidará posibles interrogantes concernientes al tema, mismo que se aclarará previamente de la decisión independiente de participar o no en la indagación, respetando a su vez en el caso de no querer permanecer en el proceso.

b) **La beneficencia:** el trabajo investigativo tuvo como propósito la exploración de datos o información que aporten en la repotencialización de los servicios sanitarios ofertados. Por consiguiente, se comunicó que no se tomará algún favor económico por los resultados de la exploración.

c) **Información reservada:** Se aplicó el mismo recurso investigativo a los colaboradores de forma clara, precisa y concisa recibiendo integración sin discriminación alguna. En adición, se anunció a las personas participes de la investigación que su identidad es confidencial, donde la información otorgada por ellos no será empleada con otra finalidad expuesta

previamente por el investigador, por lo que la consolidación de datos se eliminará en una etapa concluyente.

d) No maleficencia: se garantizó la privacidad de información proporcionada; sin la intención de ocasionar un daño a la persona entrevistada.

IV: RESULTADOS

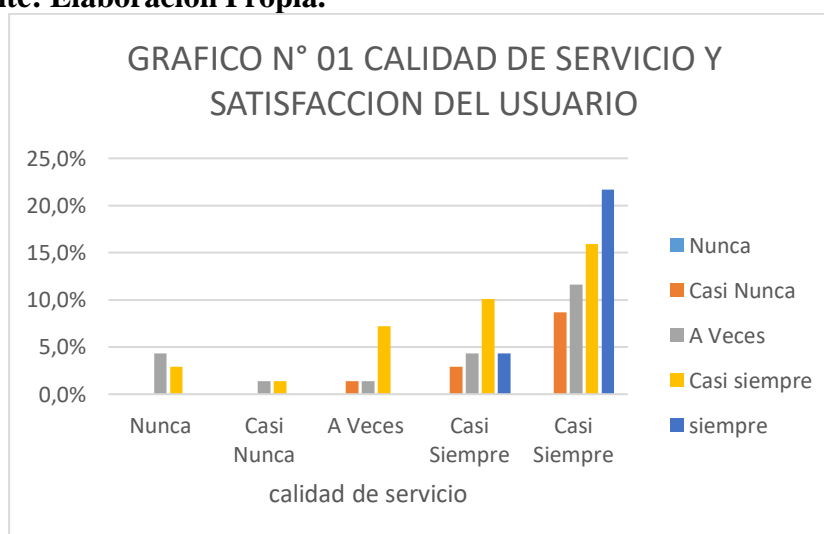
OBJETIVO GENERAL

Establecer la correlación entre satisfacción del usuario externo y calidad de atención del hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023

TABLA N° 02 RELACIÓN CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO

Calidad del Servicio	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	2	2.9%	6	8.7%	9	13.0%
A Veces	3	4.3%	1	1.4%	1	1.4%	3	4.3%	8	11.6%	16	23.2%
Casi siempre	2	2.9%	1	1.4%	5	7.2%	7	10.1%	11	15.9%	26	37.7%
siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.3%	15	21.7%	18	26.1%
Total	5	7.20%	2	2.9%	7	10.1%	15	21.7%	40	58.1%	69	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.



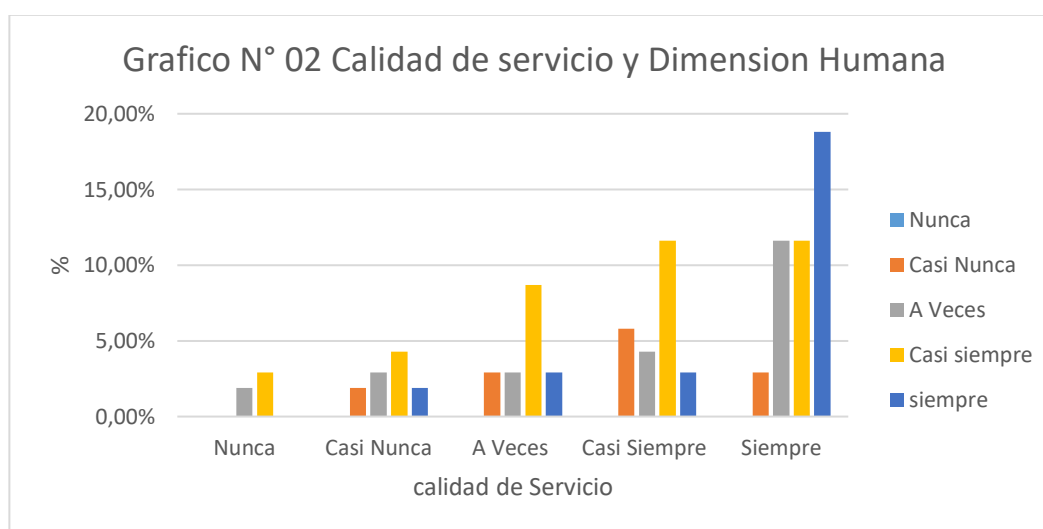
Se puede evidenciar en la tabla 2, el 37.7% de los participantes califican que casi siempre existe calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido de satisfacción del usuario donde el 58.1% manifestaron estar satisfecho siempre y un 21.7% casi siempre están satisfechos.

Objetivo Especifico (1): Reconocer la correlación entre dimensión humana y calidad de atención en el usuario externo del hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023,

TABLA N° 03 RELACIÓN DIMENSION HUMANA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 - ECUADOR

Calidad del Servicio	Dimensión Humana										Total	
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	1	1.9%	2	2.9%	4	5.8%	2	2.9%	9	13.0%
A Veces	1	1.9%	2	2.9%	2	2.9%	3	4.3%	8	11.6%	16	23.2%
Casi siempre	2	2.9%	3	4.3%	5	8.7%	8	11.6%	8	11.6%	26	37.7%
siempre	0	0.0%	1	1.9%	2	2.9%	2	2.9%	13	18.8%	18	26.1%
Total	3	7.20%	7	23.2%	11	27.5%	17	17.4%	31	24.6%	69	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.



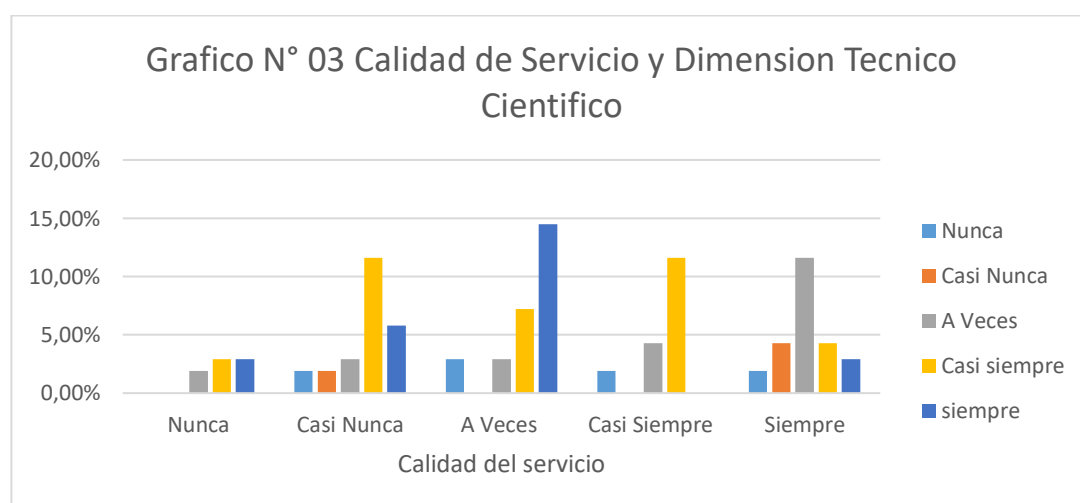
En la tabla 3, se evidencia un 37.7% de los encuestados califican que casi siempre hay calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido del 27.5 % de los encuestados manifestaron que a veces hay calidad humana y un 24.6% que siempre hay calidad humana al momento de brindar un servicio.

Objetivo específico: (2) Reconocer la correlación entre dimensión técnico-científica y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023

TABLA N° 04 RELACIÓN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR

Calidad del Servicio	TECNICO CIENTIFICO										Total	
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	2	2.9%	2	2.9%	1	1.9%	4	5.8%	9	13.0%
A Veces	1	1.9%	2	2.9%	2	2.9%	3	4.3%	8	11.6%	16	23.2%
Casi siempre	2	2.9%	8	11.6%	5	7.2%	8	11.6%	3	4.3%	26	37.7%
siempre	2	2.9%	4	5.8%	10	14.5%	0	0.0%	2	2.9%	18	26.1%
Total	5	7.20%	16	23.2%	19	27.5%	12	17.4%	17	24.6%	69	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.



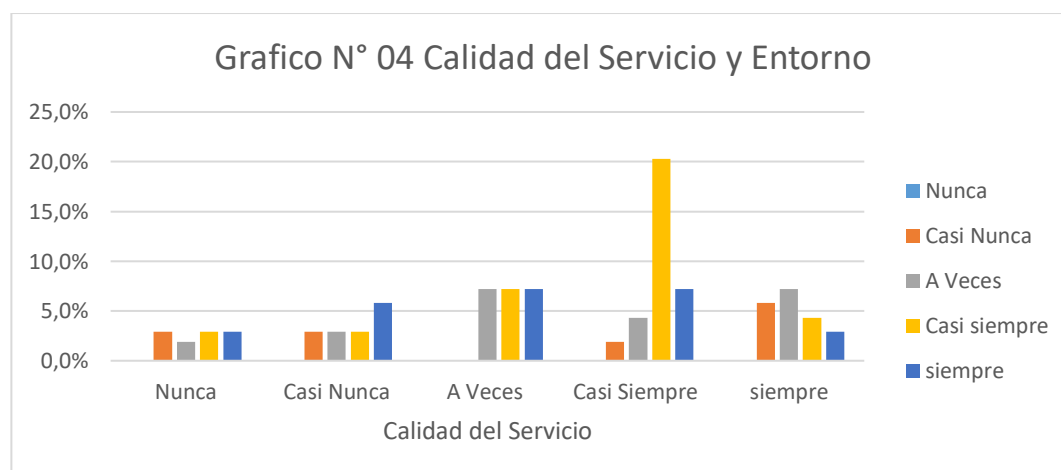
En la tabla 4, se muestra un 37.7% de los participantes califican que casi siempre hay calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido que el 24.6% de los encuestados manifestaron que siempre equipos modernos y un 27.5% a veces hay equipos modernos al momento de brindar un servicio.

Objetivo Especifico (3): Reconocer la correlación entre dimensión del entorno y calidad de atención en el usuario externo del de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

TABLA N° 05 RELACIÓN DE DIMENSION ENTORNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 - ECUADOR

Calidad del Servicio	ENTORNO										Total	
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi Nunca	2	2.9%	2	2.9%	0	0.0%	1	1.9%	4	5.8%	9	13.0%
A Veces	1	1.9%	2	2.9%	5	7.2%	3	4.3%	5	7.2%	16	23.2%
Casi siempre	2	2.9%	2	2.9%	5	7.2%	14	20.3%	3	4.3%	26	37.7%
siempre	2	2.9%	4	5.8%	5	7.2%	5	7.2%	2	2.9%	18	26.1%
Total	7	10.10%	10	14.5%	15	21.7%	23	33.3%	14	20.2%	69	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

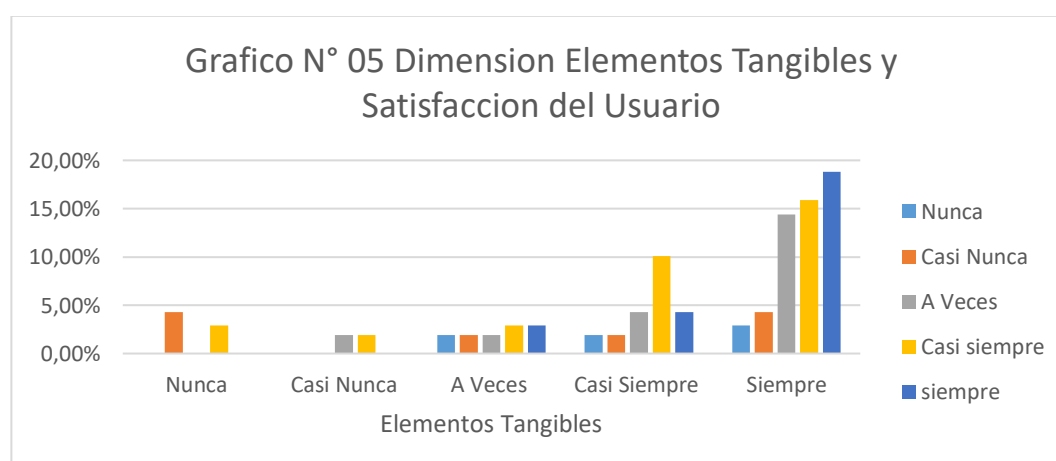


En la tabla 5, se muestra que el 37.7% de los participantes califican que casi siempre hay calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido que el 33.3% de los encuestados manifestaron que casi siempre perciben un buen entorno y un 21.7% a veces perciben que hay un buen entorno al momento de brindar un servicio.

Objetivo Especifico (4) Reconocer la correlación entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

TABLA N° 06 RELACIÓN DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE UN HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR

Dimensión Elemento tangible	Satisfacción del Usuario											
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%	2	2.9%	4	5.8%
Casi Nunca	3	4.3%	0	0.0%	1	1.9%	1	7.2%	4	8.7%	9	13.1%
A Veces	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%	3	4.3%	10	14.4%	15	21.7%
Casi siempre	2	2.9%	1	1.9%	2	2.9%	7	10.1%	11	15.9%	23	33.3%
siempre	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	3	4.3%	13	14.4%	18	26.1%
Total	5	7.20%	2	2.9%	7	10.1%	15	21.7%	40	58.8%	69	100.00%

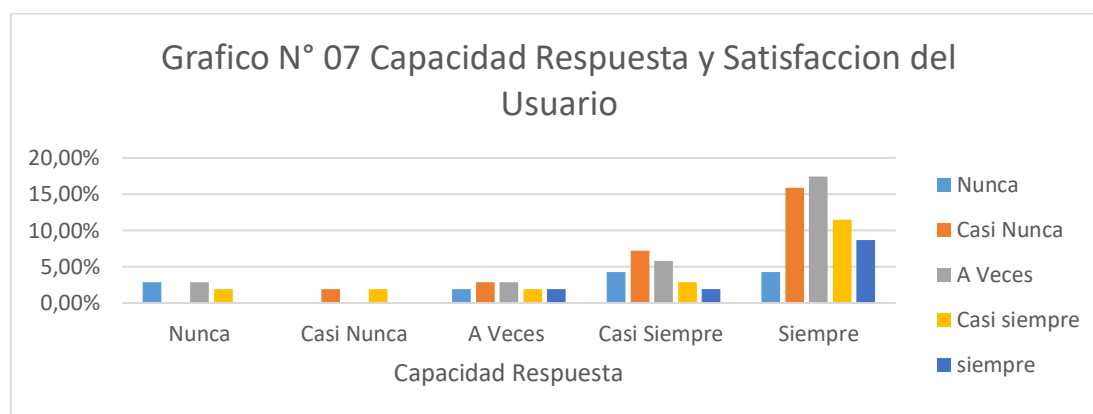


En la tabla 6, se describen que el 58.8% de los participantes califican a la satisfacción del usuario externo como que siempre hay satisfacción por el servicio recibido, el 21.7% manifiestan que casi siempre están satisfechos por el servicio que han recibido, seguido del 33.3% de los encuestados manifestaron que casi siempre perciben que hay elementos tangibles disponibles, un 26.1% siempre perciben que hay elementos disponibles al brindar un servicio.

Objetivo Especifico (5) Reconocer la correlación entre satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta del personal de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

**TABLA N° 07 RELACIÓN DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA
Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE
UN HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR**

Dimensión Capacidad de Respuesta	Satisfacción del Usuario										Total	
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%	2	2.9%	4	5.8%
Casi Nunca	3	4.3%	0	0.0%	1	1.9%	5	7.2%	6	8.7%	15	21.7%
A Veces	2	2.9%	1	1.9%	2	2.9%	3	4.3%	12	17.4%	20	29.0%
Casi siempre	0	0.0%	1	1.9%	2	2.9%	3	4.3%	10	14.4%	16	23.2%
siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	3	4.3%	10	14.4%	14	20.3%
Total	5	7.20%	2	2.9%	7	10.1%	15	21.7%	40	58.8%	69	100.00%

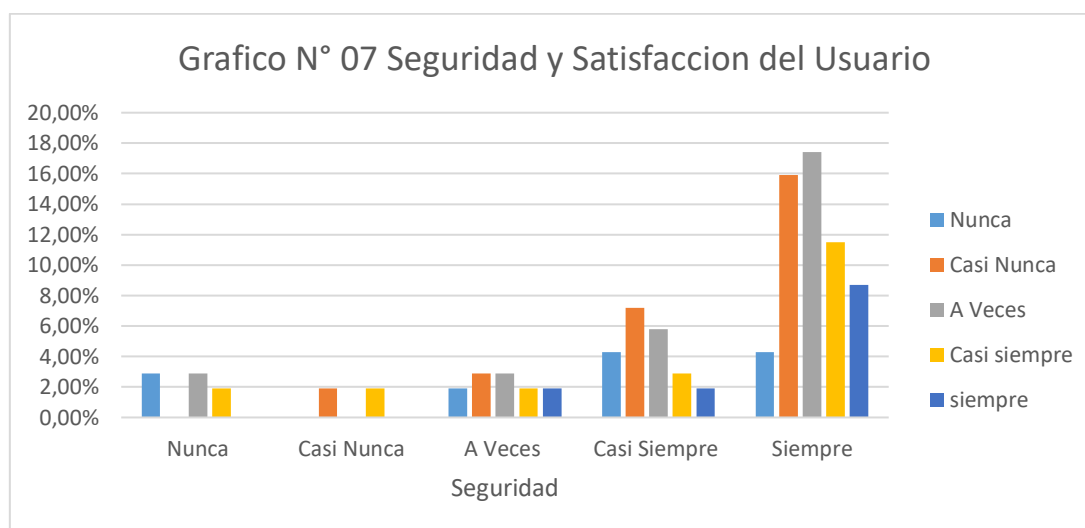


En la tabla 7, se evidencia un 58.8% de los participantes califican a la satisfacción del usuario externo como que siempre hay satisfacción por el servicio recibido, el 21.7% manifiestan que casi siempre están satisfechos por el servicio que han recibido, seguido del 29.0% de los encuestados manifestaron que a veces hay respuesta a sus problemas que presentan, un 23.2% perciben que casi siempre hay respuesta a sus problemas.

Objetivo Especifico (6) Reconocer la correlación entre satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

TABLA N° 08 RELACIÓN DIMENSION SEGURIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE UN HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR

Dimensión Seguridad	Satisfacción del Usuario										Total	
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		siempre			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nunca	2	2.9%	0	0.0%	1	1.9%	3	4.3%	3	4.3%	9	13.0%
Casi Nunca	0	0.0%	1	1.9%	2	2.9%	5	7.2%	11	15.9%	19	27.5%
A Veces	2	2.9%	0	0.0%	2	2.9%	4	5.8%	12	17.4%	20	29.1%
Casi siempre	1	1.9%	1	1.9%	1	1.9%	2	2.9%	8	11.6%	13	18.8%
siempre	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%	6	8.7%	8	11.6%
Total	5	7.20%	2	2.9%	7	10.1%	15	21.7%	40	58.8%	69	100.00%



En la tabla 8, se muestra un 58.8% de los participantes califican la satisfacción del usuario externo como que siempre hay satisfacción por el servicio recibido, el 21.7% manifiestan que casi siempre están satisfechos por el servicio que han recibido, seguido un 29.1% manifestaron que a veces percibieron algún tipo de seguridad y del 27.5% de los encuestados manifestaron que casi nunca han percibido seguridad cuando acudieron al servicio de salud.

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

HIPOTESIS GENERAL

Hi: Existe correlación importante entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023

Ho: No existe correlación importante entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023

TABLA N° 09 CORRELACION ENTRE CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR

		Satisfacción del usuario externo	
		Coeficiente	,722**
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig.	,000
<hr/>		N	69

Según los resultados se puede evidenciar que existe correlación importante entre calidad de atención y satisfacción del usuario, obteniéndose una relación alta entre variables.

Hipótesis Específica 1

H₁: Existe una correlación importante entre dimensión humana y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023;

H₀ No existe una correlación importante entre dimensión humana y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023;

TABLA N° 10 CORRELACION ENTRE DIMENSION HUMANA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Humana	Coficiente	,613**
		Sig.	,000
		N	69

Se aprecia una relación de asociación de Spearman con significancia de 0,000, siendo menor a 0,01 ($0,000 < 0,01$) aceptándose la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho Spearman es 0,613, evidenciándose una relación entre variables que es directa y su grado es alto

Hipótesis Específica 2

H1: Existe una correlación importante entre dimensión técnico-científica y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023,

H_0 No existe una correlación importante entre dimensión técnico-científica y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023

TABLA N° 11 CORRELACION ENTRE DIMENSION TECNICO CIENTIFICO Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -ECUADOR

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Técnico Científica	Coficiente	,729**
		Sig.	,000
		N	69

Como se puede observar en la tabla 11 se evidencia una relación de asociación medida con Rho de Spearman, observándose de acuerdo al grado de significativa del valor p calculado de 0,000, siendo menor a 0,01 ($0,000 < 0,01$), se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho Spearman es 0,729, lo que se evidencia que la relación es directa y alta.

Hipótesis Específica 3

H3: Existe correlación importante entre dimensión del entorno y calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023;

H03: No existe correlación importante entre dimensión del entorno y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023,

TABLA N° 12 CORRELACION ENTRE DIMENSION DEL ENTORNO Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 –ECUADOR

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión del entorno	Coficiente	,500**
		Sig.	,000
		N	69

Como se puede observar en la tabla 12, existe asociación medida con Rho de Spearman observándose de acuerdo al grado de significativa del valor p calculado de 0,000, siendo menor a 0,01 ($0,000 < 0,01$), por ello se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho Spearman es 0,500 evidenciándose que existe relación directa y alta.

Hipótesis Específica 4

H3: Existe una correlación importante entre satisfacción del usuario externo y elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023

H0: No existe una correlación importante entre satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023

**TABLA N° 13 CORRELACION ENTRE SATISFACCION DEL
USUARIO EXTERNO Y ELEMENTOS TANGIBLES DEL HOSPITAL
BASICO DEL DISTRIO 24d01 -ECUADOR**

			Variable Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	69

Fuente : Elaboración Propia

En la tabla 13, se aprecia relación medida con el coeficiente Rho de Spearman observándose un grado de significancia de 0,000, siendo menor a 0,01 ($0,000 < 0,01$), se admite la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,662, evidenciándose una relación entre variables siendo directa y alta.

Hipótesis Específica 5

H5: Existe correlación importante entre satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta del personal de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023;

H05: No existe correlación importante entre satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta del personal de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023;

**TABLA N° 14 CORRELACION ENTRE SATISFACCION DEL
USUARIO EXTERNO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL
PERSONAL DEL HOSPITAL BASICO DEL DISTRITO 24d01 -
ECUADOR**

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente	,623**
		Sig.	,000
		N	69

Se evidencia la relación de asociación medida con Rho de Spearman observándose de acuerdo al grado de significativa del valor p de 0,000, siendo menor a 0,01 ($0,000 < 0,01$), se admite la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente de correlación es de 0,623 evidenciándose una relación directa y alta.

Hipótesis Específica 6

H6: Existe correlación importante entre satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.

H06: No existe una correlación importante entre satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023

**TABLA N° 15 CORRELACION ENTRE SATISFACCION DEL
USUARIO EXTERNO Y SEGURIDAD EN EL HOSPITAL BASICO DEL
DISTRITO 24d01 -ECUADOR**

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coeficiente	,454**
		Sig.	,000
		N	69

Como se puede observar, se presenta relación medida con el factor Rho de Spearman observándose de acuerdo al grado de significativa del valor p calculado es de 0,000, siendo menor a 0,01 ($0,000 < 0,01$) por lo que se

acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,454 lo que evidencia que la relación directa y regular.

Tabla 16: Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD ATENCION	.113	69	.030
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	.126	69	.008

Se aprecia el resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov de las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, mostró nivel de significancia mayor 5%, ($p < 0.05$).

V. DISCUSIÓN

El presente estudio ha sido correlacional, permitiendo describir las variables establecidas y encontrándose una relación entre dos variables del estudio, donde se utilizó un cuestionario y como técnica la encuesta que me ha permitido obtener información descriptiva sobre el comportamiento de las variables establecidas sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario externo, determinándose que existen una correlación entre las dos variables.

Del análisis realizado, podemos comprobar los aportes teóricos considerados en la parte teórica, como los antecedentes del presente estudio nos sirven como referencia para analizar nuestros resultados.

Con respecto al objetivo general el cual se determinó por una tabulación cruzada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo para lo cual se encontró que el 37.7% de los pacientes califican que siempre hay calidad al momento del servicio, seguido de un 26.1% que manifiestan siempre reciben un servicio con calidad, en lo que respecta a la variable de satisfacción del usuario externo, el 58.8% de los usuarios encuestados manifestaron estar siempre están complacido por el servicio recibido, seguido de un 21.7% que casi siempre están satisfechos, interpretándose que la mayoría de los clientes tiene una percepción positiva sobre la calidad de atención lo que les da una satisfacción por el servicio recibido debido a que encuentran información solicitada, material disponible en el momento del servicio, personal identificado disponible y con respecto a la hipótesis general se

determinó que existe una correlación directa y alta entre las dos variables (0,722 y sig. de 0,000), lo que orienta a que una calidad buena del servicio implica una mejora en la satisfacción de los usuarios.

Lo mencionado tiene una relación con las teorías que aportaron los autores Camisón, Cruz y Gonzalez 2006, determinaron que la calidad en las últimas décadas se ha convertido en una condición para cualquier institución pública o privada, lo que hace que la exigencia del cliente sea más cada día la cual va de la mano con la competencia de nuevos mercados, Así mismo los investigadores Yépez, L. & Gómez R. & Martínez R. (2021), en su investigación encontraron 60% de satisfacción en la atención de la consulta externa en un centro de Salud, por lo que destacan la importancia de brindar un buen servicio de calidad en la atención médica y de exponer a los usuarios a los menores riesgos que pueden tener al acudir a un servicio que no brinda la seguridad en la atención de la consulta.

Con respecto al objetivo específico 1, al hacer la evaluación se pudo observar que el 37.7% de los clientes opinaron que casi siempre hay calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido del 27.5 % de los encuestados manifestaron que siempre hay calidad humana y un 24.6% casi siempre hay calidad humana al momento de brindar un servicio, por lo que se puede interpretar que a mayor calidad humana que existe por el personal de salud al momento de la atención de un paciente, mayor va hacer la calidad de servicio que va percibir el pacientes en el momento de la atención.

Por otro lado, la contrastación de la hipótesis específica 1 se determinó que hay una correlación directa y alta entre variable calidad de atención y dimensión humana con Rho de Spearman ,613** con significancia de 0,000, lo que se puede determinar que mayor calidad humana mayor va hacer la calidad de servicio que puede percibir los pacientes, lo mencionado se relaciona con las teorías de calidad y satisfacción del usuario, como lo menciona Parasuraman, Zeithaml y Berry en su artículo sobre la calidad en el servicio logro establecer cinco características fundamentales como son : tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía, lo que permite describir la calidad de un servicio que se brinda, así mismo los autores Febres & mercado, 2020 definieron que la satisfacción del usuario Externo, como el cumplimiento de las expectativas por el servicio que se obtiene; Donabedian (1980).

En lo que concierne al objetivo específico 2 al hacer el análisis se pudo observar los siguientes resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas donde el 37.7% de los encuestados manifestaron que casi siempre hay calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido que el 24.6% de los encuestados manifestaron que siempre hay equipos modernos y un 17.4% casi siempre hay equipos modernos al momento de brindar un servicio, en la cual se puede interpretar que la disponibilidad de equipos biomédicos modernos, en el momento de la atención mejora directamente la calidad de servicio, en la contrastación de la hipótesis específica 2 en donde se determinó que hay una correlación directa y alta con la variable calidad de atención y la dimensión técnico-científico (Rho de Spearman 0,729

y sig. 0,000), lo que se puede determinar que mayor tecnología mayor va hacer la calidad de servicio.

Como lo describe este Philip Kotler al cual citamos en nuestra investigación define a una cliente satisfecho, como “el estado de ánimo que una persona tiene al momento de recibir o adquirir un producto en donde se percibe el rendimiento del producto o servicio con pudo satisfacer sus expectativas que tenía”, así mismo debe de contar con todo los instrumentos e insumos de acuerdo al tipo de atención que requiera el paciente, descrito por Castellano R. (2019) en su trabajo de investigación: en la que llegó a la conclusión que el 34.3% de los usuarios refieren haber cumplido con sus expectativas del servicio, que encontraron un 95 % de empatía en la atención, y con respecto a la percepción con un 89.49%, llegando a la conclusión que hay una capacidad de respuesta y empatía en el servicio de consulta externa.

Con respecto al objetivo tres se observan en los resultados que el 37.7% de los encuestados califican que casi siempre hay calidad de servicio, un 26.1 % manifiestan siempre reciben un servicio de calidad, seguido que el 21.7% de los encuestados manifestaron que a veces perciben un buen entorno y un 33.3% casi siempre perciben que hay un buen entorno al momento de brindar un servicio, por lo que se puede interpretar que cuando existe un buen entorno al momento de la consulta, la calidad del servicio mejora Así mismo al comparar la hipótesis específica 3 en donde se determinó que hay una correlación directa y alta con la variable calidad de atención y la dimensión del entorno (Rho de Spearman 0,500 y sig. 0,000), determinándose que un mejor entorno la calidad de servicio mejora, así mismo en la investigación de Yépez,

L. & Gómez R. & Martínez R. (2021), en su trabajo de investigación, en la cual concluyo que una satisfacción universal con un 60%, mostrando a la seguridad y la empatía con un 71.3% y 72.9 % individualmente. En adición a ello, los aspectos tangibles alcanzaron un 85.7 %, se llegó a determinar que hay una correlación entre la satisfacción entre la seguridad (Yépez, Gómez y Martinez, 2021).

Con respecto al objetivo cuatro donde se determina que el 58.8% de los participantes califican a la satisfacción del usuario externo como que siempre hay satisfacción por el servicio recibido, el 21.7% manifiestan que casi siempre están satisfechos por el servicio que han recibido, seguido del 33.3% de los encuestados manifestaron que casi siempre perciben que hay elementos tangibles disponibles, un 26.1% siempre perciben que hay elementos disponibles al brindar un servicio.

Así mismo se puede corroborar con la hipótesis específica 4 en donde se determinó que hay una correlación directa y alta con la variable calidad de atención y la dimensión del entorno con un Rho de Spearman ,662** y una significancia de 0,000, lo que se puede determinar que ha mejores elementos tangibles mejora la calidad de servicio, como lo demuestra Carranza C. (2020) en su investigación, en la cual llegó a la siguiente conclusión donde estableció que la dimensión tangibles el 50 % de satisfacción, fiabilidad 44.4% de satisfacción, capacidad de respuesta el 72.4%, de satisfacción, el 48.7% a nivel de seguridad, y 52.2 % en la dimensión de empatía, llegando a concluir que existe una relación entre ambas variables.

Con respecto al objetivo cinco en donde se determina un 58.8% de los participantes califican a la satisfacción del usuario externo como que siempre hay satisfacción por el servicio recibido, el 21.7% manifiestan que casi siempre están satisfechos por el servicio que han recibido, seguido del 29.0% de los encuestados manifestaron que a veces hay respuesta a sus problemas que presentan, un 21.7% siempre perciben que casi nunca hay respuesta a sus problemas, lo que se puede interpretar que mayor respuesta y rápida que se le brinda a los pacientes la satisfacción de los pacientes mejora en el momento de recibir la atención.

Así mismo se puede corroborar con la hipótesis específica 5 en donde se determinó que hay una correlación directa y alta con la variable satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta (Rho de Spearman 0,623 y sig. 0,000), determinándose que la capacidad de respuesta mejora con el bienestar del paciente, así mismo se puede corroborar con el estudio realizado por Yépez, L. & Gómez R. & Martínez R. (2021), en su trabajo de investigación en donde concluyó que una satisfacción universal con un 60%, mostrando a la seguridad y la empatía con un 71.3% y 72.9 % individualmente. En adición a ello, los aspectos tangibles alcanzaron un 85.7 %, se llegó a determinar que existe una correlación entre la satisfacción entre empatía (Yépez, Gómez y Martínez, 2021).

VI CONCLUSIONES.

1. De acuerdo al objetivo general se encontró una correlación entre las dos variables; con un coeficiente de Spearman de 0,722; además, nivel de significancia de 0.000 (< 0.01).
2. Como se menciona en el objetivo específico uno, existe correlación con un valor p de 0,000 y el coeficiente de Spearman de 0,613, interpretándose como una relación directa y alta.
3. Como se menciona en el objetivo específico dos hay una correlación ya que se obtuvo un valor p de 0,000 y el coeficiente de Spearman de 0,729, interpretándose como una relación directa y alta.
4. Como se menciona en el objetivo específico tres hay una correlación ya que se obtuvo un valor p de 0,000 y el coeficiente Spearman de 0,500, interpretándose como una relación directa y alta.
5. Como se menciona en el objetivo específico cuatro hay una correlación ya que se obtuvo un valor de p de 0,000 y el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,662, interpretándose como una relación directa y alta.
6. Como se menciona en el objetivo específico cinco hay una correlación ya que se obtuvo un valor p de 0,000 y el coeficiente de Spearman de 0,623, interpretándose como una relación directa y alta.
7. Como se menciona en el objetivo específico seis hay una correlación con valor p de 0,000 y el coeficiente de Spearman de 0,454 interpretándose como una relación directa y regular

VII. RECOMENDACIONES

- De los resultados obtenidos, se evidencia que en ambas variables se alcanzó un nivel de relación alta, por lo que se recomienda fortalecer la gestión de calidad, mejorando la infraestructura, el equipamiento biomédico y la disponibilidad del talento humano capacitado.
- Así mismo se recomienda que los directivos mejoren realizando un plan de capacitación para las diferentes especialidades que permita fortalecer la atención en los pacientes y lograr que los pacientes se encuentren satisfechos por el buen trato que se le da.
- Por otra parte, se recomienda mejorar el ambiente que se le da al paciente, mejorando los ambientes de espera, los consultorios donde se realizan las atenciones y esto ayudara a mejorar el entorno en donde se da la atención.
- Se recomienda que el Hospital debe incorporar un plan de mantenimiento de los equipos biomédicos e infraestructura, así mismo contar con un plan de reposición de equipos biomédicos y ambulancia que le permita mejorar la calidad.
- Finalmente, en referencia a la seguridad del establecimiento de salud, se recomienda contar un plan de seguridad, señalización, así como plan de una respuesta ante una situación de emergencia que permita evacuar a los pacientes con seguridad.

REFERENCIAS

- Chang , M., Alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (1999). Satisfacción de los pacientes en atención médica. *Rev Cubana Med Gen Integr*, 15(5), 2. Recuperado el Mayo de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
- Karaca, A., & Durna, Z. (04 de Enero de 2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care patient. *Nursingopen*, 6. doi:10.1002/nop2.237
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Barcelona: Diaz de Santos. Obtenido de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Acosta, A., Hernández, V., Juliani, M., Silva, A., & Verde, N. (2013). Satisfacción del usuario en relación a la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Traumatología del Hospital Central de las Fuerzas Armadas. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 8(1), 1-24. Obtenido de <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/59/57>
- Arias, J. (2020). *Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Arteaga, S., Malambo, Y., & Avila, M. (2015). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ESE centro de*

- salud con cama vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013.* Universidad de Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/2790>
- Bañuelos, A. (2018). *Habilidades directivas determinantes para el talento humano de la secretaria de salud de nueva León.* Mexico: GRIN Verlag.
- Bautista, J. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.* Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66510/Bautista_SJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sanchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Science Direct*, 31(134), 8-19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Boada-Niño, A., Cobo-Mejía, E. A., & Barbosa-López, A. M. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*, 6(1), 55-71. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.* Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza Simón, C. S. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "San Martín de Porres" Pacasmayo 2020.* Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chalén, E. (2015). *La participación ciudadana en los procesos de la calidad de gestión pública de los gobiernos locales*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Derecho. Quevedo: Quevedo, UTEQ. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/200>

Concytec. (2018). *Guía práctica para formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Obtenido de https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf

Coppiano, G. (2019). *CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13940/1/T-UCSG-POS-MGSS-210.pdf>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *American Marketing Association*, 56(3), 55-68. doi:<https://doi.org/10.2307/1252296>

Donabedian. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *National Library of Medicine*, 23-30. Obtenido de

<https://psnet.ahrq.gov/issue/definition-quality-and-approaches-its-assessment-vol-1-explorations-quality-assessment-and>

Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. La Prensa Médica Mexicana. Obtenido de https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Fabre, Z. (2019). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>

Fariño, J. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Rev. Espacios*, 39(32), 22. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la facultad de Medicina Humana*, 20(3). doi:<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Scielo*, 30(2), 179-183. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de

<https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Guaita, T., Tapia, Á., Cordero, R., & Mercado, A. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 366-377. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>

Hernández, A., & Martínez, J. (2014). *Marketing sanitario. Evolución Revolución*.

Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Jd0xEAAAQBAJ&pg=PT45&lpg=PT45&dq=Hern%C3%A1ndez,+A.,+%26+Mart%C3%ADnez,+J.+\(2014\).+Marketing+sanitario.+Evoluci%C3%B3nRevoluci%C3%B3n.+Madrid:+ESIC+Editorial.&source=bl&ots=Lu-imHzxee&sig=ACfU3U0_IVGDM5r6CX8GBJycnEJE5d](https://books.google.com.ec/books?id=Jd0xEAAAQBAJ&pg=PT45&lpg=PT45&dq=Hern%C3%A1ndez,+A.,+%26+Mart%C3%ADnez,+J.+(2014).+Marketing+sanitario.+Evoluci%C3%B3nRevoluci%C3%B3n.+Madrid:+ESIC+Editorial.&source=bl&ots=Lu-imHzxee&sig=ACfU3U0_IVGDM5r6CX8GBJycnEJE5d)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). (S. D. INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) Delegación Álvaro Obregón, Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 22 de julio de 2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*, 2(2), 133-9. Obtenido de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (1 de Agosto de 2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher CIET*, 5(6-1), 4-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
- Lopez, M., De la torre, I., Herreros, J., & Cabo, J. (2014). *Mejora de la Calidad Asistencial mediante la Telemedicina y la Teleasistencia*. Madrid: Diaz de Santos.
- Merelo, G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57549/Merelo_RGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mero, L. (28 de 10 de 2020). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Rev. Espacios*, 42(02). doi:10.48082/espacios-a21v42n02p10
- Ministerio de salud. (2022). *Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector de salud*. Ministerio de Salud, Perú. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
- Moraes, H. (2018). *Garantía de Calidad en Hospitales de America Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/hcr/n281994/art8.pdf>
- MSP. (2012). . *Ley Organica de Salud*. Quito.
- Novelo, V. (2016). Aplicación de un modelo de calidad en los servicios hospitalarios. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y*, 5(10),

- 1-16. Obtenido de <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/84/340>
- OPS. (29 de Mayo de 2020). PAHO. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de 08 de 2020). *Organización Mundial de la salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de 08 de 2020). *Organización Mundial de la salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*,, 64(1), 12. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perception
- Perez, J., Berrio, J., Perez, J., Rodriguez, N., Fernandez, S., & Aranguren, D. (1 de Julio de 2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*, 24(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630

- Pizarro, M. (2022). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuario del Puesto de salud*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86504>
- Ramirez, M., Priego, O., & Armenta, A. (2016). LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN INSTITUCIONES DEL SECTOR DE SALUD. *Revista Internacional La Nueva Gestión*(5), 1-109. Obtenido de <https://uatx.mx/publicaciones/revistas/fcea/RI0712201605.pdf#page=40>
- Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417–423. doi.: <https://doi.org/https://orcid-org/0000-0001-8055-9004>
- Reyes, P. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. UCV. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Rodríguez, W. (2011). *GUÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (1 ed.). Lima: Fondo Editorial UCH. Recuperado el 23 de Abril de 2020, de http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Arias, R., Podesta Gavilano, L., & Ramos Miranda, K. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. (e1248, Ed.) *Horizonte Médico*, 20(3). doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Sáenz Manzur Rodríguez, C. V. (2020). *Calidad de atención de salud percibida por el usuario de emergencia, Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago*

- Arriola Iglesias, 2020. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48498/Sae_nz_MRCV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, B. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El triunfo, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56891/Salazar_CBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salcedo Hernández, C. J. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49596/Salcedo_HCJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo , & Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4R ed.). México: Limusa. Obtenido de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- The Lancet Global Health. (2020). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo sostenible : es hora de una revolución. Obtenido de https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/2445/2019/04/18tlgh0221_Spanish_translation_new.pdf
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3 ed.). Lima, Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias

Administrativas y Recursos Humanos, Universidad San Martín de Porres.
Recuperado el 28 de abril de 2020, de
[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-
PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-
sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

Viscaino, A., Vizcaino, V., & Vargas, J. (2016). Evaluación del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. *Red Internacional de Investigadores*, 10, 530-544. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1332/1001>

Yépez, L., Gómez, R., & Martínez, R. (Julio de 2021). Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *the Ecuador Journal of Medicine*, 2(2). doi:<https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles y rangos
Calidad de servicio	Es el criterio general del usuario sobre la cualidad del servicio, que se realiza de comparar las expectativas del usuario con el servicio ofertado. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)	la calidad de servicio fue abarcada en tres dimensiones: respuesta inmediata, seguridad y elementos tangibles.	Capacidad de Repuesta	1. Considera usted que la atención en el hospital fue rápida 2. Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el hospital fue corto 3. Considera usted cuando a usted se le presentó algún problema o dificultad en el hospital se resolvió inmediatamente	Escala Ordinal (Likert) del 1 al 5	Buena: 82 - 110 Regular 52 - 81 Deficiente 22 - 51
			Seguridad	4. Considera Ud. que durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad 5. Considera Ud., que el médico le realizó un examen físico completo por el estado de salud por el cual fue atendido 6. Considera usted que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 7. Considera usted que el médico que le atendió le inspiró confianza		
			Elementos tangibles	8. Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes 9. Considera usted que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos 10. Considera usted que el centro de salud cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos 11. Considera Ud. que la consulta externa cuenta con personal calificado para comunicar y orientar a los pacientes 12. Considera usted que los consultorios contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritorios) atractivos y visualmente claros		
Satisfacción del usuario	La satisfacción puede puntualizarse como "la medida en que la vigilancia sanitaria y la condición sanitaria resultante alcanzan las necesidades y perspectivas del usuario". (Chang, Alemán, Cañizares, & Ibarra, 1999)	La variable satisfacción, se enfoca en tres dimensiones: Humana, técnica y entorno	Humana	1. Considera Ud. que el personal de salud (médicos, enfermeras, laboratoristas, etc.) lo identificaron con su nombre 2. Considera Ud. que el personal que labora en el hospital le brindaron la información necesaria y específica para realizar su trámite de atención 3. Considera Ud. que recibió una adecuada instrucción médica acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar 4. Considera Ud. que recibió charlas formativas mientras esperaba ser atendido	Escala Ordinal (Likert) del 1 al 5	

				5. Considera Ud. que el personal de salud se mostró interesado en brindar solución a sus problemas o dificultades que se presentaron para atenderse		Alto 82 – 110
			Técnico científico	6. Considera Ud. que el personal de salud tiene las competencias profesionales necesarias para atender al usuario o paciente 7. Considera Ud. que la farmacia posee todos los medicamentos que le prescribió el médico 8. Considera Ud. que el tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos 9. Considera Ud. que le dieron información clara y precisa sobre su condición de salud		Medio 52 – 81
			Entorno	10. Considera Ud. que los materiales y equipos para la atención se encuentran funcionales y actualizados? 11. Considera Ud. que existe el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera 12. Considera usted que hay limpieza y orden en los servicios higiénicos (baños)?		Bajo 22 - 51
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles y rangos
Calidad de servicio	Es el criterio general del usuario sobre la calidad del servicio, que se realiza de comparar las expectativas del usuario con el servicio ofertado. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)	la calidad de servicio fue abarcada en tres dimensiones: respuesta inmediata, seguridad y elementos tangibles.	Capacidad de Respuesta	1. Considera usted que la atención en el hospital fue rápida 2. Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el hospital fue corto 3. Considera usted que cuando a usted se le presentó algún problema o dificultad en el hospital se resolvió inmediatamente	Escala Ordinal (Likert) del 1 al 5	Buena: 82 - 110
		Seguridad	4. Considera Ud. que durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad 5. Considera Ud., que el médico le realizó un examen físico completo por el estado de salud por el cual fue atendido 6. Considera usted que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 7. Considera usted que el médico que le atendió le inspiró confianza	Regular 52 - 81		
		Elementos tangibles	8. Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes 9. Considera usted que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos			

				<p>10. Considera usted que el centro de salud cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos</p> <p>11. Considera Ud. que la consulta externa cuenta con personal calificado para comunicar y orientar a los pacientes</p> <p>12. Considera usted que los consultorios contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritorios) atractivos y visualmente claros</p>		Deficiente 22 - 51
Satisfacción del usuario	La satisfacción puede puntualizarse como "la medida en que la vigilancia sanitaria y la condición sanitaria resultante alcanzan las necesidades y perspectivas del usuario". (Chang, alemán, Cañizares, & Ibarra, 1999)	La variable satisfacción, se enfoca en tres dimensiones: Humana, técnico científica y entorno	Humana	<p>1. Considera Ud. que el personal de salud (médicos, enfermeras, laboratoristas, etc.) lo identificaron con su nombre</p> <p>2. Considera Ud. que el personal que labora en el hospital le brindaron la información necesaria y específica para realizar su trámite de atención</p> <p>3. Considera Ud. que recibió una adecuada instrucción médica acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar</p> <p>4. Considera Ud. que recibió charlas formativas mientras esperaba ser atendido</p> <p>5. Considera Ud. que el personal de salud se mostró interesado en brindar solución a sus problemas o dificultades que se presentaron para atenderse</p>	Escala Ordinal (Likert) del 1 al 5	Alto 82 – 110
			Técnico científico	<p>6. Considera Ud. que el personal de salud tiene las competencias profesionales necesarias para atender al usuario o paciente</p> <p>7. Considera Ud. que la farmacia posee todos los medicamentos que le prescribió el médico</p> <p>8. Considera Ud. que el tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos</p> <p>9. Considera Ud. que le dieron información clara y precisa sobre su condición de salud</p>		Medio 52 – 81
			Entorno	<p>10. Considera Ud. que los materiales y equipos para la atención se encuentran funcionales y actualizados?</p> <p>11. Considera Ud. que existe el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera</p> <p>12. Considera usted que hay limpieza y orden en los servicios higiénicos (baños)?</p>		Bajo 22 - 51

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE UN HOSPITAL BÁSICO DEL DISTRITO 24D01, ECUADOR -2023.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variables	POBLACIÓN Y MUESTRA		
¿En qué medida existe una correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?	Establecer la correlación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023	<p>H_0: Existe una correlación importante entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023.</p> <p>H_{01}: No existe una correlación importante entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador -2023.</p>	<p>VARIABLE (IND):</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p>	<p align="center">UNIDAD DE ANALISIS:</p> <p align="center">USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL BÁSICO</p> <p>POBLACIÓN: La población está integrada por 630 usuarios mensuales que reciben consulta médica en la entidad de salud objeto de estudio, cuyas edades están comprendidas entre 20-64 años de edad.</p> <p>La muestra se calculó empleando una muestra probabilística aleatoria simple para la estimación de la proporción poblacional finita de 630 usuarios, aplicando un método matemático dando como resultado 69 usuarios.</p>		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		METODOLOGIA		
1. ¿En qué medida existe una correlación entre la dimensión humana y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?	1.- Reconocer la correlación entre la dimensión humana y la calidad de atención en el usuario externo del centro de salud del distrito 09d14, Ecuador – 2023	<p>H_1: Existe una correlación importante entre la dimensión humana y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023</p> <p>H_{01} No existe una correlación importante entre la dimensión humana y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023</p>	<p>VARIABLE (DEP)</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>CUANTITATIVO</p> <p>TIPO:</p> <p>BÁSICO</p> <p>CORRELACIONAL</p> <p>DISEÑO: NO</p> <p>EXPERIMENTAL</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>ENCUESTA</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario con 25 preguntas</p>	<p>METODO DE ANALISIS DE DATOS</p> <p>Un programa estadístico. Así mismo, se ejecutó procedimientos referentes de la estadística descriptiva para las dos variables y luego se aplicó la verificación de hipótesis mediante estadística inferencial, logrando así el análisis respectivo de ambas variables.</p>
2. ¿En qué medida existe una correlación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención en el usuario externo de un	2.- Reconocer la correlación entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención en el usuario externo de	<p>H_1: Existe una correlación importante entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.</p>				

hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?	un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.	H_{01} No existe una correlación importante entre la dimensión técnico-científica y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.				
3. ¿En qué medida existe una correlación entre la dimensión del entorno y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?	3.- Reconocer la correlación entre la dimensión del entorno y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.	H_3 : Existe una correlación importante entre la dimensión del entorno y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023. H_{03} : No Existe una correlación importante entre la dimensión del entorno y la calidad de atención en el usuario externo de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.				
4. ¿En qué medida existe una correlación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?	4. Reconocer la correlación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.	H_3 : Existe una correlación importante entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023. H_{03} : No existe una correlación importante entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.				
5. ¿En qué medida existe una correlación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta del personal de un	5. Reconocer la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta del personal de un hospital básico	H_5 : Existe correlación importante entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta del personal de un hospital				

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA 1

<p>hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?</p>	<p>del distrito 24d01, Ecuador – 2023.</p>	<p>básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023. H_{05}: No existe correlación importante entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta del personal de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.</p>	
<p>6. ¿En qué medida existe una correlación entre la satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023?</p>	<p>6. Reconocer la correlación entre la satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.</p>	<p>H_6: Existe correlación importante entre la satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023. H_{06}: No existe una correlación importante entre la satisfacción del usuario externo y seguridad de un hospital básico del distrito 24d01, Ecuador – 2023.</p>	

Anexo N° 03 Evaluación por juicio de expertos

Anexo 3

Evaluación por juicio de experto 1 (V1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la línea de investigación de "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud". Se agradece su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombres y apellidos del juez:	MSc. <i>Leny Rosal Castro</i>
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	<i>Servicio Hospitalario</i>
Institución donde labora:	<i>Hospital La Victoria</i>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación	<i>3 años</i>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

4. Datos de la escala (Factores de Riesgo)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de
Autor:	Letamendi Velasco, Diana Leonor
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Consulta Externa
Significación:	Estará compuesto por las dimensiones: respuesta inmediata, seguridad y elementos tangibles valoran los ítems con opinión de los sujetos de estudio en una escala de del 1 al 5.

Dimensiones del instrumento Calidad de atención

Primera dimensión: Respuesta inmediata

Objetivo: Evaluar medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1. Considera usted que la atención en el hospital fue rápida	3	4	4	No
2. Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el hospital fue corto	4	4	4	No
3. Considera usted cuando a usted se le presentó algún problema o dificultad en el hospital se resolvió inmediatamente	4	4	4	No

Segunda dimensión: Seguridad

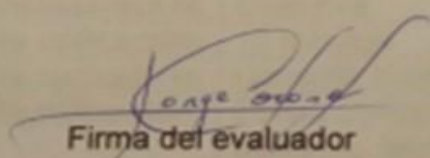
Objetivo: medir los aspectos que influye en la seguridad y confianza en la atención de salud

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
4. Considera Ud. que durante la atención en el hospital el médico respetó su privacidad	3	4	4	No
5. Considera Ud. que el médico le realizó un examen físico completo por el estado de salud por el cual fue atendido	4	3	4	No
6. Considera usted que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4	4	4	No
7. Considera usted que el médico que le atendió le inspiró confianza	4	4	4	No

Tercera dimensión: Elementos tangibles

Objetivo: medir los aspectos relacionados a material informativo de apoyo, insumos, recurso humano, equipos, señalización

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
8. Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	4	4	4	NO
9. Considera usted que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	4	4	4	NO
10. Considera usted que el centro de salud cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos	4	4	4	NO
11. Considera Ud. que la consulta externa cuenta con personal calificado para comunicar y orientar a los pacientes	4	4	4	NO
12. Considera usted que los consultorios contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritorios) atractivos y visualmente claros	3	3	4	NO


Firma del evaluador

C.I. 0913953428

MD. Jorge Caronei Carbo, MSc.
MEDICO OCUPACIONAL
Reg. Senescyt: 1044-2023-2206765

Anexo 3

Evaluación por juicio de experto 1 (V1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción del usuario externo". 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 en la línea de investigación de "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud". Se agradece su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombres y apellidos del juez:	MSc. Jorge Coronel Carbo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Servicios Hospitalarios, Docencia
Institución donde labora:	Hospital Luis Verónica
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación	3 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

4. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de
Autor:	Letamendi Velasco, Diana Leonor
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Consulta Externa
Significación:	Estará compuesto por las dimensiones: Humana, técnico científica y entorno; valoran los ítems con opinión de los sujetos de estudio en una escala de del 1 al 5.

Dimensiones del instrumento Satisfacción del usuario externo

Primera dimensión: Humana

Objetivo: medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la institución de salud en estudio

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1. Considera Ud. que el personal de salud lo identificó con su nombre	4	4	4	NO
2. Considera Ud. que el equipo sanitario le brindó información necesaria y específica para realizar su trámite de atención	3	3	4	NO
3. Considera Ud. que recibió una adecuada instrucción médica acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar	3	4	4	NO
4. Considera Ud. que recibió charlas formativas mientras esperaba ser atendido	4	3	4	NO
5. Considera Ud. que el personal de salud se mostró interesado en brindar solución a sus problemas o dificultades que se presentaron para atenderse	4	4	4	NO

Segunda dimensión: Técnico científica

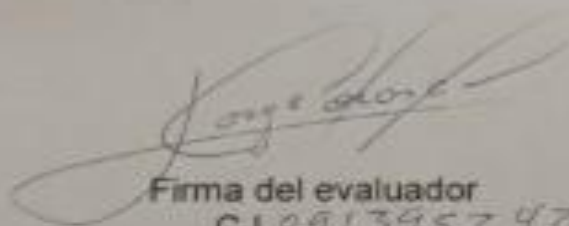
Objetivo: evaluar las acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad -ética

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
6. Considera Ud. que el personal de salud tiene las competencias profesionales necesarias para atender al usuario o paciente?	4	4	4	NO
7. Considera Ud. que la farmacia posee todos los medicamentos que le prescribió el médico	4	3	4	NO
8. Considera Ud. que el tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos	4	4	4	NO
9. Considera Ud. que le dieron información clara y precisa sobre su condición de salud	4	3	4	NO

Tercera dimensión: Entorno

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

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
10. Considera Ud. que los materiales y equipos para la atención se encuentran funcionales y actualizados?	4	4	3	NO
11. Considera Ud. que existe el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera	4	4	3	NO
12. Considera usted que hay limpieza y orden en los servicios higiénicos (baños)?	4	4	4	NO
13. Considera Ud. que existe buena iluminación en los diferentes espacios del hospital	4	4	4	NO



Firma del evaluador

C.I. 29.13953428

MD. Jorge Coronel Corbo, MSc.
MÉDICO OCUPACIONAL
Reg. Senesyt: 1044-2020-2204765

Anexo 3

Evaluación por juicio de experto 1 (V1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción del usuario externo". 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 en la línea de investigación de "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud". Se agradece su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombres y apellidos del juez:	MSc. <i>Juan Carlos Benítez</i>
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	<i>Enfermería, Maternidad y Neonatal</i>
Institución donde labora:	<i>Hospital de Salud Pública</i>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación	<i>2 años</i>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

4. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de
Autor:	Letamendi Velasco, Diana Leonor
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Consulta Externa
Significación:	Estará compuesto por las dimensiones: Humana, técnico científica y entorno; valoran los ítems

Dimensiones del instrumento Satisfacción del usuario externo

Primera dimensión: Humana

Objetivo: medir la satisfacción de los usuarios mediante aspectos interpersonales de los trabajadores de la institución de salud en estudio

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1. Considera Ud. que el personal de salud lo identificó con su nombre	4	3	4	No
2. Considera Ud. que el equipo sanitario le brindó información necesaria y específica para realizar su trámite de atención	4	4	4	No
3. Considera Ud. que recibió una adecuada instrucción médica acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar	4	3	3	No
4. Considera Ud. que recibió charlas formativas mientras esperaba ser atendido	4	4	3	No
5. Considera Ud. que el personal de salud se mostró interesado en brindar solución a sus problemas o dificultades que se presentaron para atenderse	4	3	3	No

Segunda dimensión: Técnico científica

Objetivo: evaluar las acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad -ética

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
6. Considera Ud. que el personal de salud tiene las competencias profesionales necesarias para atender al usuario o paciente?	4	3	3	NO
7. Considera Ud. que la farmacia posee todos los medicamentos que le prescribió el médico	4	3	-3	NO
8. Considera Ud. que el tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos	4	3	4	NO
9. Considera Ud. que le dieron información clara y precisa sobre su condición de salud	4	3	3	NO

Tercera dimensión: Entorno

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

Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
10. Considera Ud. que los materiales y equipos para la atención se encuentran funcionales y actualizados	4	3	4	NO
11. Considera Ud. que existe el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera	4	3	3	NO
12. ¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	4	3	3	NO
13. Considera Ud. que existe buena iluminación en los diferentes espacios del hospital	4	3	4	NO

DIRECCIÓN DISTRICTAL SALUD WASH
BALZAR - CUMBES - PALESTINA
MD. Juan Carlos Hué
SERVIDOR RESIDENTE
925972627

Firma del evaluador
C.I. 925972627

Evaluación por juicio de experto 1 (V1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la línea de investigación de "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud". Se agradece su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombres y apellidos del juez:	MSc. <i>Juan Carlos Ruiz Torres</i>
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	<i>Emergencia y Hospitalización - Atención</i>
Institución donde labora:	<i>Unidad de Salud Pública</i>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación	<i>2 años</i>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

4. Datos de la escala (Factores de Riesgo)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de
Autor:	Letamendi Velasco, Diana Leonor
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Consulta Externa
Significación:	Estará compuesto por las dimensiones: respuesta inmediata, seguridad y elementos tangibles valoran los ítems con opinión de los sujetos de estudio en una escala de del 1 al 5.

Dimensiones del instrumento Calidad de atención

Primera dimensión: Respuesta inmediata

Objetivo: Evaluar medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1. Considera usted que la atención en el hospital fue rápida	4	3	4	No
2. Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el hospital fue corto	4	3	4	No
3. Considera usted cuando a usted se le presentó algún problema o dificultad en el hospital se resolvió inmediatamente	4	3	4	No

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivo: medir los aspectos que influye en la seguridad y confianza en la atención de salud

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
4. Considera Ud. que durante la atención en el hospital el médico respetó su privacidad	4	3	4	No
5. Considera Ud. que el médico le realizó un examen físico completo por el estado de salud por el cual fue atendido	4	3	3	No
6. Considera usted que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4	3	3	No
7. Considera usted que el médico que le atendió le inspiró confianza	4	3	3	No.

Tercera dimensión: Elementos tangibles

Objetivo: medir los aspectos relacionados a material informativo de apoyo, insumos, recurso humano, equipos, señalización

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
8. Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	4	3	3	No
9. Considera usted que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	4	3	3	No
10. Considera usted que el centro de salud cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos	4	3	3	No
11. Considera Ud. que la consulta externa cuenta con personal calificado para comunicar y orientar a los pacientes	4	4	3	No
12. Considera usted que los consultorios contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritorios) atractivos y visualmente claros	4	3	4	No

DIRECCION DISTRICTAL SALUD 12013
BALZAR - COLMES - PALESTINA
M.D. Juan Carlos Ruiz
UNEP
PRESIDENTE
C. 25012627

Firma del evaluador

C.I. 27.250.126.27

ANEXO N° 04. Instrumento para la recolección de datos

Instrumento: Cuestionario SERVQUAL modificado

Autor original: Parasuraman A, Zeithlaml V y Berry L. Año: 1988

Cuestionarios para medir la calidad de atención y la satisfacción en base al Modelo SERVQUAL el cual comprende las perspectivas y expectativas del usuario mediante el diseño de preguntas con respuestas de escala múltiple.

CUESTIONARIO CALIDAD DEL USUARIO

ESCALA VALORATIVA

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

DIMENSIÓN	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Respuesta inmediata	1. Considera usted que la atención en el hospital fue rápida					
	2. Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el hospital fue corto					
	3. Considera usted cuando a usted se le presentó algún problema o dificultad en el hospital se resolvió inmediatamente					
Seguridad	4. Considera Ud. que durante la atención en el hospital el médico respetó su privacidad					
	5. Considera Ud. que el médico le realizó un examen físico completo por el estado de salud por el cual fue atendido					
	6. Considera usted que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
	7. Considera usted que el médico que le atendió le inspiró confianza					
Elementos tangibles	8. Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes					
	9. Considera usted que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos					
	10. Considera usted que el hospital cuenta con mobiliario y equipos biomédicos modernos					
	11. Considera Ud. que la consulta externa cuenta con personal calificado, capacitado para comunicar y orientar a los pacientes					
	12. Considera usted que los consultorios contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritorios) atractivos y visualmente claros					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCALA VALORATIVA

1 nunca 2 casi nunca 3 A veces 4 casi siempre 5 siempre

DIMENSIÓN	ÍTEMS	1	2	3	4	5
HUMANA	1. Considera Ud. que el personal de salud (médicos, enfermeras, laboratoristas, etc.) lo identificaron con su nombre					
	2. Considera Ud. que el personal que labora en el hospital le brindaron la información necesaria y específica para realizar su trámite de atención					
	3. Considera Ud. que recibió una adecuada instrucción médica acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar					
	4. Considera Ud. que recibió charlas formativas mientras esperaba ser atendido					
	5. Considera Ud. que el personal de salud se mostró interesado en brindar solución a sus problemas o dificultades que se presentaron para atenderse					
Técnico científico	6. Considera Ud. que el personal de salud tiene las competencias profesionales necesarias para atender al usuario o paciente					
	7. Considera Ud. que la farmacia posee todos los medicamentos que le prescribió el médico					
	8. Considera Ud. que el tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos					
	9. Considera Ud. que le dieron información clara y precisa sobre su condición de salud					
Entorno	10. Considera Ud. que los materiales y equipos para la atención se encuentran funcionales y actualizados?					
	11. Considera Ud. que existe el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera					
	12. Considera usted que hay limpieza y orden en los servicios higiénicos (baños)?					
	13. Considera Ud. que existe buena iluminación en los diferentes espacios del hospital					



Anexo 5

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Hospital Básico del Distrito 24D01, Ecuador-2023

Investigador (a) (es): Lcda. Diana Leonor Letamendi Velasco

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Hospital Básico del Distrito 24D01, Ecuador-2023”, cuyo objetivo es: Establecer la correlación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de un Hospital Básico del Distrito 24D01, Ecuador-2023

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de post grado del programa académico de Maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: “Hospital Básico del Distrito 24D01”

Actualmente, la provisión de atención médica confiable y de alta calidad depende de tener la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades individuales y de la población. Por tanto, la presente investigación está relacionada a estudiar la satisfacción, que comunica sentimientos de favorabilidad o des favorabilidad, mientras que la calidad percibida, la cual se califica.

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 usuario externo de un Hospital Básico del Distrito 24D01”.
2. -Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa de la institución Hospital Básico del Distrito 24D01

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años





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):

No existen riesgos asociados con este estudio. Esta investigación será beneficiosa para todo el personal que labora en los recintos hospitalarios y los usuarios que acuden a estos, debido a que, con los resultados que se pretende, aportar con conocimiento científico sobre el tema de estudio. Así mismo si existe preguntas que le puedan generar incomodidad, Ud. tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

El investigador 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):

La información proporcionada será 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) Letamendi Velasco Diana Leonor, email: dianaletamenczs5@gmail.com y Docente asesor Mg. Pedro Henry Alejandro Ruiz Sime, email: HRUIZSI7@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

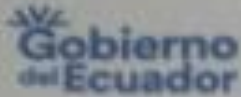
Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



ANEXO N° 07: Permiso para la aplicación de las encuestas



WILLERMO LOBOS
PRESIDENTE

Oficina Nro. MIEC-CZ-S-1076-2023-0228-01

Sabido, 11 de julio de 2023

Asunto: DOCUMENTO REQUERIDO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: LCDA
DIANA LETAMENDI

Sefiora Magister
Tania Estefania Cajas Crespo
Directora Distrital 24001 Santa Elena - Salud
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento Oficina Nro. MSP-CZ55-SE-24001-2023-0227-01, por la ciudadanía, Mgs. Tania Estefania Cajas Crespo, DIRECTORA DISTRITAL 24001 SANTA ELENA - SALUD, se anexa Formulario que se va a utilizar en la investigación. El tiempo requerido para la investigación es de 7 días, 20 Horas distribuidas en la semana.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



DIANA LETAMENDI
LETAMENDI
VELAZCO

Sra. Diana Lecner Letamendi Velasco
PROMOTOR SOCIAL.

Anexo: documento

C:\usuarios\usuario_06_01\Hospital_Santa_Elena_01_24001_0227_01_01\usuario_06_01\2023070144801400101401.pdf

DIRECCION DISTRITAL 24001
SANTA ELENA - SALUD
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
RECIBO 11 JUL 2023 13:01
RECIBO POR [Firma]
ANEXO [Firma]

Oficio Nro. MSP-CZS5-SE-24D01-2023-0359-O

Santa Elena, 27 de julio de 2023

Asunto: RESPUESTA A DOCUMENTO:FORMULARIO Y HORARIO PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - LCDA. DIANA LETAMENDI

Licenciada
Diana Leonor Letamendi Velasco
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al documento ingresado por Ventanilla Única con el No. MSP-CZS5-SE-24D01-VUAU-2023-0413-E, suscrito por la Lcda. DIANA LEONOR LETAMENDI VELASCO, indicando el tipo de preguntas de la Encuesta que va a realizar en el Hospital Básico Manglaralto para el trabajo de investigación

De acuerdo a este contexto se acepta que realice su trabajo de investigación



TANNIA ESTEFANIA
CAJAS CRESPO

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Tannia Estefania Cajas Crespo
DIRECTORA DISTRITAL 24D01 SANTA ELENA - SALUD

Referencias:
- MSP-CZS5-SE-24D01-VUAU-2023-0413-E

Anexos:
- msp-czs5-se-24d01-vuau-2023-0413-e20230725_11075059.pdf

Copia:
Señor Médico
Fernando Elvis Rodríguez Yagual
Director Técnico Hospital Básico Manglaralto - 24D01

Dirección: Ballenita-Avda. Occidental y Calle Patronato del Niño
Código postal: 240103 / Santa Elena-Ecuador.
www.salud.gob.ec