



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del
servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de
Guayaquil, Ecuador, 2020**

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

AUTORA:

Pozo Arcentales, Wendy Solange (ORCID: 0000-0001-7321-1317)

ASESOR:

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento. A mis hermanos por ser pilares fundamentales en vida profesional. A mi madre que ha sido mi apoyo incondicional pues sin ella no hubiese logrado esta nueva meta.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso por darme sabiduría y fuerza para alcanzar este triunfo y llegar hasta el final.

A mi asesora de tesis Dra. Julissa Dulanto Vargas por sus consejos y enseñanza durante todo este tiempo.

A mi familia por su comprensión, su amor infinito, por sus valiosos consejos, gracias.

A mis amigos que me apoyaron desde el primer momento que comencé la maestría.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	14
Tabla 2. Ficha técnica: calidad de asistencia fisioterapéutica	17
Tabla 3. Ficha técnica: nivel de satisfacción del usuario externo	18
Tabla 4. Validación de instrumentos por juicio de expertos	18
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	19
Tabla 6. Relación de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	22
Tabla 7. Características sociodemográficas de la muestra	24
Tabla 8. Nivel de calidad de atención en sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	26
Tabla 9. Comparar las características sociodemográficas con las valoraciones de la dimensión calidad de la atención del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	28
Tabla 10. Nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	31
Tabla 11. Comparar las características sociodemográficas con las valoraciones de la dimensión satisfacción percibida por el usuario externo de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	33
Tabla 12. Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	35
Tabla 13. Relación de las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	37

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del tipo de investigación	12
Figura 2. Gráfico de dispersión en las variables calidad de atención satisfacción del usuario externo con línea de ajuste total.	23
Figura 3. Características sociodemográficas de la muestra.	25
Figura 4. Nivel de calidad de la atención en sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	27
Figura 5. Comparar las características sociodemográficas y calidad de la atención percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020	30
Figura 6. Nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020	32
Figura 7. Comparar las características sociodemográficas y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020	34
Figura 8. Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020	36

Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020. Esta investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, transversal correlacional, y de alcance descriptivo-correlacional, con una muestra de 72 usuarios externos o acompañantes del servicio de terapia respiratoria. Se usó a la encuesta como técnica y como instrumentos se usó al cuestionario, ambos instrumentos fueron validados por expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad. En sus resultados se halló que entres las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, en la variable calidad de atención, y la dimensión humana, científica y entorno, de la variable satisfacción del usuario, se ha identificado que las personas encuestadas muestran un nivel regular y buena. Se concluyó que que existe una fuerte relación positiva (directa) entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil de Ecuador, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.958 y un p-valor igual a cero.

Palabras clave: servicio de terapia respiratoria, calidad de atención, satisfacción del usuario externo.

Abstract

The objective of the research was: To determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user of the respiratory therapy service of the University Hospital of Guayaquil, Ecuador, 2020. This research was of a basic type, with a non-experimental, cross-correlational design, and descriptive-correlational scope, with a sample of 72 external users or companions of the respiratory therapy service. The survey was used as a technique and the questionnaire was used as instruments, both instruments were validated by experts and subjected to the reliability test. In its results, it was found that between the dimensions tangible elements, reliability and response capacity, in the quality of care variable, and the human, scientific and environment dimension, of the user satisfaction variable, it has been identified that the people surveyed show a fair and good level. It was concluded that there is a strong positive (direct) relationship between the variable quality of care and satisfaction of the external user of the respiratory therapy service of the Guayaquil University Hospital in Ecuador, with a Spearman correlation coefficient of 0.958 and an equal p-value to zero.

Keywords: respiratory therapy service, quality of care, external user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Las atenciones sanitarias en estos establecimientos son de diferentes niveles de complejidad, por ejemplo, las atenciones obstétricas urgentes, que incluyen hemorragia materna, hipertensión inducida por el embarazo, sepsis posparto y complicaciones del aborto, las cuales pueden terminar en muerte materna si las pacientes no acceden a una atención de calidad (1).

En Etiopía, la calidad de la atención Obstétrica de Emergencia Básica (OEB) fue inadecuada cuando se evaluó la magnitud de la tasa de mortalidad obstétrica, que es el indicador recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para medir la calidad en los servicios de salud OEB (2). Así mismo, la mayoría de los países de África Sub-Sahariana (SSA) donde se carece de establecimientos de salud y algunos equipos médicos son escasos pero necesarios y medicamentos esenciales limitados (3).

Las disparidades de la atención se han informado en los EE. UU. durante 25 años y se hicieron más evidentes en el tratamiento de las mujeres y los grupos raciales y étnicos minoritarios. La calidad de la atención a menudo se ha recopilado de grandes fuentes de datos nacionales o de estudios de mejora de la calidad en instalaciones hospitalarias voluntarias participantes, sin embargo, se ha informado que estas disparidades en los hispanos y otros grupos minoritarios pueden estar relacionadas con la calidad de los hospitales donde buscan servicio médico (4).

El Colegio Americano de Cardiología (ACC) está a la vanguardia de la mejora de los servicios en búsqueda de la calidad en hospitales e instituciones, realizando cambios culturales y dejar de centrarse simplemente en el beneficio financiero. Desde su creciente conjunto de registros hospitalarios y ambulatorios del NCDR (Registro Nacional de Datos Cardiovasculares) hasta iniciativas como Surviving MI y Patient Navigator, el Colegio ayuda a las instituciones a obtener los beneficios, que también pueden ser financieros, de alta calidad y basados en evidencia (5) (6).

En la actualidad, en el Ecuador, coexisten diferentes tipos de hospitales como son los puestos de salud, centros de salud, hospitales e institutos especializados, los cuales destinan recursos para atender la salud de manera preventiva como curativa

a los ciudadanos, por lo que es necesario que estas instituciones brinden los servicios requeridos. Por otra parte, la percepción de la calidad en salud es producto de la relación entre la entidad prestadora de servicios sanitarios y los usuarios. En ese sentido, una atención sanitaria con niveles adecuados de calidad se caracteriza por la calidad profesional del personal, el uso de los recursos e insumos, garantizar una adecuada atención para los pacientes y el garantizar resultados favorables respecto a su salud (7).

El Hospital General Universitario de Guayaquil se encuentra ubicado en la provincia de Guayas, Cantón de Guayaquil y parroquia de Tarqui, cuenta con servicios con deficiente infraestructura lo que dificulta el correcto ejercicio de las funciones asignadas como centro hospitalario. En este contexto, y a pesar de las dificultades operativas, los profesionales de la salud vienen entregando sus servicios, exponiéndose ellos mismos en muchos de los casos.

En la actualidad, el aparato de salud de Ecuador está en alerta por los casos de contagio de COVID-19, por lo que los doctores, enfermeras y personal no médico que trabajan en centros hospitalarios han mostrado casos positivos, siendo esta situación complicada las necesidades existentes en el servicio de emergencia.

Esta situación de emergencia sanitaria se agrava por la deficiente infraestructura con la que cuentan los hospitales, donde el Hospital General Universitario de Guayaquil no es una excepción. En este hospital los servicios con las que cuenta son: consulta externa en los servicios de anestesiología, en la de ginecología, así mismo, en pediatría, así también, en cirugía pediátrica, en psicología, en psicopedagogía, en terapia respiratoria y en el servicio de atención integral VIH. Además, cuenta con 73 camas de las cuales solo 13 se encuentran asignadas al servicio de pediatría. La sala de cirugía pediátrica está vacía por la inexistencia de equipamiento (8). En emergencia, se cuenta con 41 box de observación, las cuales son ocupados por UCI, y 12 ambientes para atención inmediata. En UCI de Adultos cuenta con apenas 6 camas para Cuidados Intensivos de Adultos, en neonatología se cuenta con 25 puestos, de las cuales 12 son asignados para UCI, 6 asignados para Cuidados Intermedios y 7 básicos. El centro quirúrgico cuenta con 5 quirófanos, de las cuales sólo tres se encuentran operativos, uno de estos

quirófanos cuenta con una mesa y lámpara dañada. El Centro Obstétrico cuenta con apenas una sala asignada para atención de partos y 9 ambientes para recuperación. Finalmente, los servicios con deficiencias estructurales son: ecografía no tiene el equipo de ecocardiografía, el ortopantomógrafo se encuentra inoperativo.

De lo mencionado se formulará el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020?, asimismo se formulará los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en sus dimensiones (del entorno técnico-científico y humana) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020? y 3. ¿Qué relación existe entre las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y satisfacción percibidas por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020?

Para esta investigación en la justificación metodológica, se elaboraron instrumentos para la recolección de información, las cuales pasaron por un proceso de validación y confiabilidad, por lo tanto, sirven como complementó para la información de los instrumentos de otras investigaciones. Así mismo, se consideró, la justificación social, por como los usuarios percibieron la calidad de atención en el servicio de terapia respiratoria, permitirá adoptar las medidas necesarias para consolidar la satisfacción del usuario externo que tienen, supera ciertas limitaciones de personal, infraestructura, presupuesto, entre otras cosas.

Por lo tanto, se consideró como hipótesis general que existe relación positiva significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020. Y respecto a las hipótesis específicas serán: 1. Existe un nivel bajo de calidad de atención en sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020; 2. Existe un nivel bajo de satisfacción en sus dimensiones (del entorno técnico-científico y humana) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020; y 3. Existe relación positiva significativa entre las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

Finalmente, este estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020. Luego se estudió como objetivos específicos: 1. Evaluar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020; 2. Evaluar el nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020; y 3. Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones internacionales se encontró lo siguiente:

Hernández et al. (Perú, 2019) estimó la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud-MINSA en el Perú, se aplicó una investigación analítica de corte transversal. Por otra parte, la muestra fue un total de 14 206 adultos entre 18 a 65 años fueron atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA. Se obtuvieron los siguientes resultados: un 74% de usuarios a nivel nacional, reportó una satisfacción con el servicio recibido como «muy bueno o bueno». El servicio de salud que recibieron fueron Cajamarca, Amazonas, Loreto, y Huánuco. Por otro lado, Madre de Dios, Tacna, Ica y Cusco, señalaron los porcentajes menores de satisfacción que reciben el servicio de salud. Se concluyó que los usuarios que reciben atención en el centro de MINSA calificaron de buena o muy buena su atención (9).

La investigación de Vargas (Perú, 2018) buscó identificar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en la Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. La metodología aplicada fue cuantitativa, con un alcance correlacional y diseño no experimental. Además, la muestra seleccionada fue de 50 usuarios externos. Los resultados encontrados señalan que, entre las variables de investigación, siendo significativa. Se evidenció una relación significativa fuerte entre la confiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, una relación entre la tangibilidad y las dos variables de estudio, siendo significativamente fuerte, lo mismo entre la seguridad de servicio y la satisfacción del usuario externo fue significativa (10).

Pingo (Perú, 2018) buscó determinar la correlación entre las percepciones del proceso de atención de consulta externa y el nivel de calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4-La Unión, la metodología aplicada fue del tipo correlacional y diseño de corte transversal, la muestra fue de 327 sujetos. Los resultados explican que existe una relación significativa baja entre las variables, puesto que el valor es de 0.00 lo cual al ser menor a 0.05, se trata de una baja significancia (11).

Asimismo, dentro de las investigaciones nacionales se encontró lo siguiente: En la investigación de Maggi (Ecuador, 2018) se evaluó el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención y calidad que ofrece emergencia del Hospital General de Milagro. La metodología aplicada fue del tipo cuantitativo y con un diseño no experimental. La muestra seleccionada fue de 357 tutores de los usuarios. Los resultados encontrados fueron: Las dimensiones de la insatisfacción fueron seguridad, tangibilidad, empatía, la capacidad de respuesta y fiabilidad se consideró medianamente satisfecho, las expectativas tuvieron bajas valoraciones (12).

La investigación realizada por Lima (Ecuador, 2016) buscó identificar las dimensiones que ocasionan satisfacción o insatisfacción en el usuario en su dimensión cualitativa y cuantitativa. La metodología aplicada fue analítica, la muestra fue de 53 556 usuarios externos. Los resultados indican que los servicios tienen altas expectativas, del 97% dentro de la Consulta Externa. Mientras que el 3% manifestó la necesidad de ser atendido según lo indica el sistema. Se evaluaron cinco dimensiones de Servqual. Las conclusiones fueron: la satisfacción del usuario es influenciada por las dimensiones, llegando a sentirse insatisfechos. Las citas médicas cuentan con un nivel de accesibilidad del 89%; rapidez 70% y confianza en la realización de exámenes de laboratorio; la comodidad en las instalaciones 70% y la confianza en los médicos un 61% (13).

En la investigación realizada por Hermida (Ecuador, 2015) evalúa la calidad de la consulta externa, a través de la satisfacción percibida de los servicios recibidos. La metodología aplicada descriptivo y transversal. La muestra de 287 usuarios del centro de salud N° 2 Cuenca. Los resultados a los que se llegaron fueron: La oficina más visitado fue la oficina de medicina 55%, donde se identificaron niveles de satisfacción altos y en forma global 77%. Las conclusiones encontradas fueron: se cuenta con niveles de satisfacción altos en un servicio siendo esta de calidad (14).

Finalmente, dentro de las investigaciones locales se encontró lo siguiente: La investigación presentada por Delgado (Guayaquil, 2019) se desarrolló el modelo Servqual para incrementar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Universitario de Guayaquil. La metodología aplicada fue de un alcance descriptivo,

una muestra seleccionada de 378 personas. Los resultados fueron: el 37% de los usuarios indicaron que el tiempo en las consultas fue demasiado largo, ya que no cuentan con el tiempo de 1 hora. Además, el 93% de los encuestados explicaron que los usuarios se sientan seguros y en confianza con el médico, el 42% afirmaron estar en desacuerdo que les ayudan a resolver sus problemas, entre otros. Las conclusiones fueron: Los usuarios del servicio mencionan que el Hospital ofrece alta calidad en el servicio, sin embargo, su percepción disminuye después de la atención, además, la gestión de consulta externa permitió identificar que los usuarios externos consideran importante la higiene y la señalética para un mejor direccionamiento para acudir a una cita médica (15).

Según Vera (Guayaquil, 2019) en su investigación se determinó la influencia en la calidad de atención al usuario externo en Consulta Externa. La metodología aplicada fue del tipo cuantitativo con una muestra de 1000 usuarios de laboratorio clínico. Los resultados fueron: hay diferencias en la cantidad de personas que quedaron satisfechos en comparación con los que dijeron satisfactorios, lo cual permitió identificar la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que los usuarios externos se encuentran más satisfechos a pesar de que en ambas áreas se resaltan respuestas positivas (16).

La investigación realizada por Guerrero (Guayaquil, 2018) en el hospital de la Policía Nacional N°2 determinó la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. La metodología aplicada fue cuantitativo, descriptivo y un diseño prospectivo, la muestra seleccionada fue 376 usuarios de consulta externa. Los resultados fueron: bajos en las dimensiones de tangibles, en la seguridad, la capacidad de respuesta y en la empatía; siendo lo más problemático la infraestructura, el uso de uniforme del personal, la orientación, la programación de cita médica y la atención al paciente (17).

Con respecto a las teorías, se realizará una búsqueda de informaciones científicas actuales sobre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas, teniendo en cuenta en primer lugar a la variable calidad de atención:

Gastalver (18) señala que la calidad está relacionado con las características que tiene un servicio (19) para satisfacer las necesidades de los usuarios, mientras calidad (20) es aquel conjunto de elementos relacionados entre sí para producir bienes y servicios de una calidad suficiente para los clientes. Mientras que Ganga et al. (21) menciona que es un concepto significativo, multidimensional que implica el juicio del valor individual y colectivo que se refleja en las expectativas que se esperan y deben cumplir.

Aceña (22); Kumar et al. (23) el modelo de SERVQUAL (24) determina que los usuarios definen la calidad del bien considerando la diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio. Para Jebraeily et al. (25); Liu, et al. (26) señalaron que dicho modelo percibe lo que los paciente suele percibir de manera directa conociendo el efecto de la satisfacción, además de identificar los atributos de un servicio en torno a los cuales se establecen las expectativas del paciente con el entorno.

Para Palomo (27), la calidad de servicios al usuario es la forma en que se brinda el servicio (28) y la manera en que el personal cumple con sus ocupaciones o labores. En otras palabras, (29) (30) la atención al cliente es el trato íntimo que se le prestar al usuario sobre un servicio. Para llevara a cabo el servicio de calidad se establecen normas de calidad o conjunto de pautas que debe cumplir toda la organización para que atención al cliente sea excelente, además debe establecer sus propias normas de calidad del servicio y respetar las normas estandarizadas de calidad y satisfacción del consumidor (18). Para Kim y Kim (31) está ligada directamente con el nivel de participación de los valores sociales e igualdad.

Según Ayuso y Begoña (32), en los 90, la técnica de la Mejora Continua de la Calidad (MCC) inicia cuando se extrapolan al mundo sanitario el Modelo de calidad del Sector Industrial. La MCC se caracteriza por tratar la calidad como elemento estratégico de la empresa, tener en cuenta el conocimiento y satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus expectativas, entidades financiadoras, y la sociedad. Se debe entender que es el esfuerzo integrado, que tiene como puntos básicos: el compromiso de los líderes (la implicación y liderazgo de los elementos directivos), entendiéndose por esta la elaboración de las políticas de calidad por parte

de la dirección, el enfoque al cliente interno y externo y, por último, pero fundamental el conseguir la implicación de todos los profesionales.

Para Donabedian (33), el modelo sanitario (34), manifiesta que la calidad se centra en el sistema de atención. No existe una definición única de calidad, sin embargo, si existe un acuerdo general sobre su carácter multidimensional. Estableciendo enfoques para medir la calidad (35): como la estructura, el proceso y sus elementos y el resultado y sus indicadores para evaluarla.

Mohd et al. (36) Ayanian y Markel (37) manifiestan que Donabedian señala la siguiente escala multidimensional SERVPERF (38), para poder entender la percepción del usuario en relación a la calidad del servicio en cinco grandes cimientos: La fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta

En primer lugar, tenemos la fiabilidad es la capacidad para cumplir cuidadosamente y llevar a cabo de forma exitosa el servicio fijado la forma precisa y fiable, algo que cada día es más importante en el personal que brinda el servicio. En segundo lugar, la seguridad o garantía la cual brinda al personal de terapia en el desempeño de sus habilidades para comunicar e inspirar confianza, además mostrando conocimientos y cortesía (22) (37). Claro ejemplo mediante la resolución adecuada de la situación adversas.

En tercer lugar, la tangibilidad, es el aspecto o apariencia física de las instalaciones fijas de los muebles e inmuebles del establecimiento de salud, además del personales y equipos de intercomunicación. En cuarto lugar, tenemos la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, comprendiéndolo, dando un servicio personalizado donde se puede identificar con la persona. Y finalmente, la capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de repuesta y aptitud del usuario, dado al uso de un servicio, con una atención eficiente y rápida de adecuado con sus necesidades (22) (37).

Finalmente, se menciona la teoría de la satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones (39). La satisfacción y la calidad del servicio, además resalta la capacidad de atender las expectativas de la población respecto a las dimensiones definidas (40).

Sarmiento (41), la satisfacción es el efecto del consumidor, ya que es una valoración de característica del producto o servicio. La satisfacción (42) es la valoración sobre un producto o servicio relacionado de si ha cumplido las necesidades del usuario.

En la búsqueda de satisfacer al cliente Dukta (43) señala que los clientes satisfechos ofrecen la promesa de mayores beneficios y reducción de costes. Es importante que se cumpla la promesa ya que pues existe una tendencia a que suceda lo contrario.

En un marco de referencia, la OMS (39) señala que es la evaluación del desempeño de los sistemas de salud tiene relación con satisfacer las necesidades de los usuarios desde sus expectativas sobre lo que recibe en la atención en un contexto de salud.

Modelo de la perspectiva Expectativas- Percepciones (44) La calidad del servicio según el uso de la percepción y la expectativa suele ser el resultado de la discrepancia entre la expectativa y la percepción que se realiza en la atención de un consultorio. Por otra parte, lo que se ve solo se utiliza la forma de ver del usuario, sin considerar lo que se toman en cuenta, y la expectativa depende de la evaluación del servicio.

Para otro lado, al señalar la expectativa del servicio no es necesario considerar solamente el resultado, por lo que se desarrolló escalas como el Servperf. Cronin. y Taylor (45) Modelo de la perspectiva Objetiva- Subjetiva (Interna-Externa). Ruiz (45) señala que ve la calidad de dos formas. La externa que se considera las relaciones con el ambiente y la comunidad (46) es decir lo que ve el usuario o que conoce como calidad subjetiva que se encuentra en expresión emocional, la salud percibida, seguridad percibida, intimidad, productividad personal. Y la evaluación interna que realiza el prestador del servicio se ve los indicadores de uso interno de forma objetiva.

MINSA (47) señala que existen 3 dimensiones del nivel de satisfacción de usuario externo: Primeramente, la Dimensión Humana. El contacto humano entre el personal y los usuarios. La relación interpersonal y el contacto con los pacientes en

la atención de salud. Dimensión Técnico científico. Se refiere a la experiencia del personal de salud para afectar directamente la vida de los usuarios. Finalmente, la Dimensión del Entorno. Esta dimensión se refiere a la atención por un entorno propicio para dicha tarea como la comodidad, el ambiente saludable y la limpieza (47). Este entorno tiene la función de dar seguridad a los pacientes durante su tratamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se fundamentó en el enfoque cuantitativo, básica y de alcance comparativo (48). Esto debido a que busca extraer conclusiones en base a probar una hipótesis, incrementando en el conocimiento, recabando información sobre un tema estudiado e identificar la relación entre las variables estudiadas. **(Anexo 1)**.

Diseño no experimental, del tipo transversal correlacional (48). En este diseño se observaron los hechos sin manipulación de variables, describiendo, recolectando datos en un tiempo único e identificando la correlación existente entre dicha información.

Por lo tanto, el esquema que resume el diseño de la investigación es el siguiente:

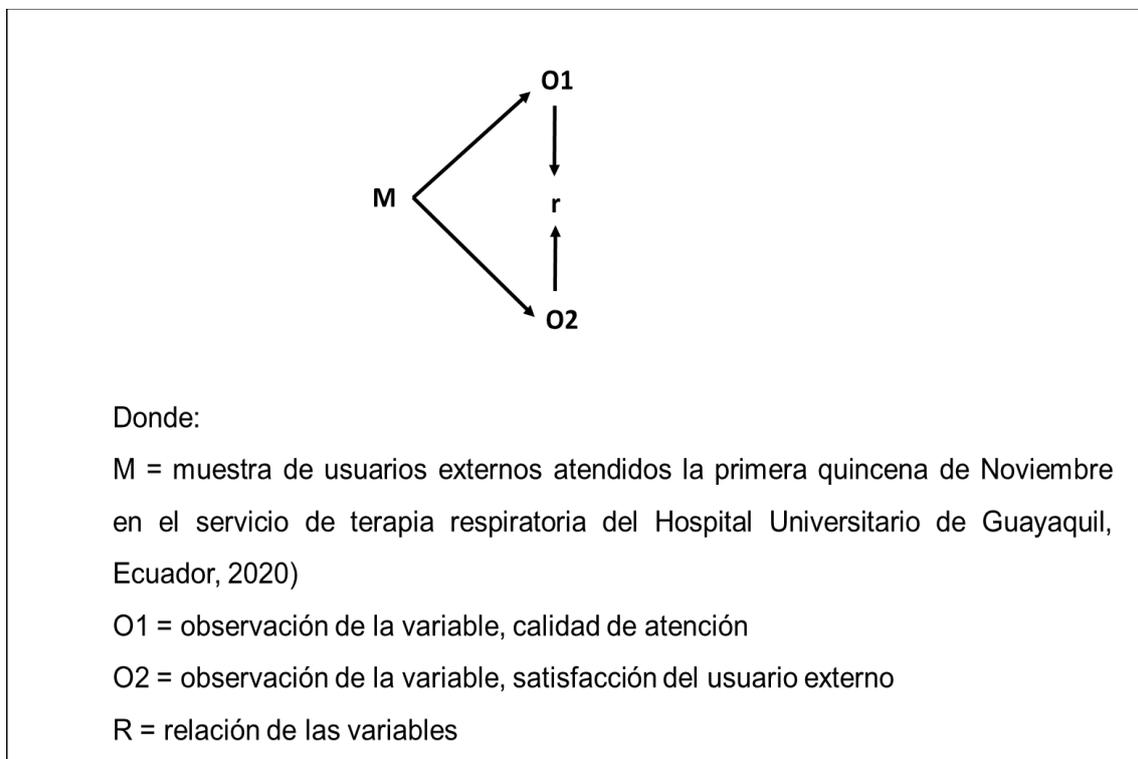


Figura 1. Esquema del tipo de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

- Definición conceptual: Ayanian y Markel (37) el modelo de SERVPERF establecen la calidad del servicio en función a las percepciones del servicio que realmente se le entrega al usuario.
- Definición operacional: Conjunto de procedimientos comprendidos por 5 dimensiones: seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, empatía, y capacidad de respuesta. (37)

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

- Definición conceptual: Según Sarmiento (41), la satisfacción es la valoración del usuario respecto a un servicio considerando si este ha cumplido las necesidades del usuario.
- Definición operacional: Según el (MINSAs) (47), menciona que es un procedimiento que incluye la dimensión humana, técnico- científico y del entorno.

Las variables sociodemográficas serán edad, sexo y nivel socioeconómico.

La ficha completa de operacionalización se encuentra en el **anexo 2**.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad de Atención	Elementos tangibles	Señalización del Hospital	Nº 1 a Nº 4	Nunca (0) Rara vez (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Mala 66 a 88 Regular 43 a 65 Buena 0 a 42
		Comodidad y limpieza del Hospital			
		Equipamiento del área de terapia			
	Fiabilidad	Atención en base al horario y orden de llegada	Nº 5 a Nº 9		
		Atención por personal médico de terapia respiratoria			
		Efectividad en los reclamos presentados			
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para solicitar una cita	Nº 10 a Nº 13		
		Tiempo de espera en el área de admisión			
		Tiempo de espera en el consultorio médico.			
	Seguridad	Privacidad y bienestar durante la consulta medica	Nº 14 a Nº 17		
Explicación clara del diagnóstico de salud del paciente					
Empatía	Atención amable y respetuosa al paciente	Nº 18 a Nº 22			
	Interés por solucionar sus problemas				
	Explicación adecuada y oportuna				
Satisfacción del Usuario externo	Humana	Privacidad en la atención	Nº 1 a Nº 5	Muy mala (1)	Baja (11-27)
		Tiempo de espera oportuna		Mala (2)	Media (28-44)
		Horario de atención		Regular (3)	
	Técnico Científico	Explicación sobre el tratamiento de terapia	Nº 6 a Nº 8	Buena (4)	Alta (45 - 65)
		Explicación sobre su problema de salud		Excelente (5)	

		Explicación sobre cuidados post operatorios	
	Del entorno	Beneficios de letreros en el Hospital	Nº 9 a Nº 13
		Limpieza en los servicios higiénicos	
		Comodidad de los ambientes	
		Limpieza de los ambientes	
Variable Sociodemográfica	Sexo	El que refiere el usuario externo	Masculino (1)
			Femenino (2)
	Edad	El que refiere el usuario externo	Número de años
	Condición Laboral	El que refiere el usuario externo	No (0)
			Si (1)
	Nivel Educativo	El que refiere el usuario externo	Primaria (1)
			Secundaria (2)
			Superior técnica (3)
			Superior universitaria (4)
	Condición de la atención	El que refiere el usuario externo	Paciente nuevo (1)
		Paciente continuador (2)	
		Acompañante (3)	
Estado civil	El que refiere el usuario externo	Soltero (1)	
		Casado (2)	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por 200 usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil.

La muestra estuvo compuesta por 72 usuarios externos o acompañantes del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil.

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios externos o acompañantes entre 18 a 65 años de ambos sexos del servicio de terapia respiratoria, b) Usuarios externos que deseen participar de forma voluntaria, y c) Usuarios externos que acepten de forma verbal el consentimiento informado.

Y los criterios de exclusión fueron: a) Usuarios externos que no pudiera expresar su opinión b) Acompañante con alguna habilidad diferente que les impida expresar su opinión.

La prueba piloto se realizó con 20 usuarios externos o acompañantes diarios para evaluar el tiempo en que se tardan en contestar, su reacción y detección de posibles errores de redacción, la probabilidad de satisfacción fue de 70% ($p=70\%$) y de insatisfacción de 30% ($q=0.3$), los cuales fueron usados para el cálculo de tamaño de muestra.

Se precisó el tamaño de muestra calculado con fórmula para medir una proporción de calidad promedio de los usuarios externos donde: población finita (200), nivel de confianza de 95% ($Z=1.96$), probabilidad de satisfacción de 70% ($p=0.7$), una precisión de 10% ($d=0.1$) y un 10% de proyección por pérdidas (**Anexo 3**).

El muestreo que se utilizó fue sistemático ($k= N/n=4$) y se iniciará desde el primer usuario externo o acompañante ($h=1$), es decir que se elegirá elementos, cada 4 usuarios externos que asista diariamente al servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, 2020.

La unidad de análisis se conformó por usuarios externos o acompañantes atendidos en el servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se trabajó con la encuesta como técnica para obtener información de la muestra seleccionada y medir las dos variables de estudio; además debido a que la información requerida forma parte de la experiencia del entrevistado y no se puede acceder a tal información a través de la observación, por lo tanto, se tuvo que formular preguntas.

Por otra parte, se consideró realizar preguntas de enmascaramiento para los dos instrumentos, debido a las dificultades para en su interpretación, ya identificadas en la prueba piloto que se realizó.

Asimismo, se utilizó dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, con la escala Likert como tipo de respuesta, ya que facilita el llenado y la interpretación.

El primer cuestionario mide la variable calidad de atención, mismo que fue adaptado del cuestionario original de la herramienta SERVPERF. Con rangos de porcentaje de Buena 66 a 88 (frecuentemente y siempre); Regular 43 a 65 (Alguna vez); Mala 0 a 42 (nunca y rara vez). **(Anexo 4).**

Tabla 2. Ficha técnica: calidad de asistencia fisioterapéutica

Nombre del cuestionario	Cuestionario de calidad de atención externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador
Autora	Br. Wendy Solange Pozo Arcentales
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo SERVPERF.
Lugar	Servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador.
Fecha de aplicación	Primera mitad de noviembre del 2020
Objetivo	Determinar la calidad de atención en el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0.05
Estructura	Compuesta por 22 preguntas cerradas, conformada por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert con 5 criterios de evaluación: Nunca (0), Rara vez (1), Algunas veces (2), Frecuentemente (3), Siempre (4).

Fuente: Elaboración propia

El segundo cuestionario mide la variable nivel de satisfacción del usuario externo, mismo que fue adaptado del cuestionario elaborado por Zavaleta y García (49). Con rangos de porcentaje de satisfacción baja 11-27 (muy mala y mala), satisfacción media 24-44 (regular) y satisfacción alta 45 a 65 (buena y excelente). **(Anexo 4).**

Tabla 3. Ficha técnica: nivel de satisfacción del usuario externo

Nombre del cuestionario	Cuestionario de nivel satisfacción de los usuarios externos del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020
Autora	Br. Wendy Solange Pozo Arcentales
Adaptado	Si, aplica. Del cuestionario de Zavaleta y García, 2018
Lugar	Servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador.
Fecha de aplicación	Primera mitad de noviembre del 2020
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador.
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	10 minutos
Margen de error	0.05
Estructura	Compuesto por 13 preguntas cerradas, con 3 dimensiones y medidas según la escala de Likert con 5 criterios de evaluación: Muy mala (1), Mala (2), Regular (3), Buena (4), Excelente (5).

Fuente: Elaboración propia

La validez de los cuestionarios fue determinado a través del juicio de tres expertos: Primer experto: Magister en Gerencia Hospitalaria, docente de la Facultad de Medicina de la Universidad de Guayaquil, Máster en VIH. El segundo experto: Magister en gerencia de seguridad y salud en el trabajo. El tercer experto: Magister en gerencia de servicios de salud, Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5).**

Tabla 4. Validación de instrumentos por juicio de expertos

Nº	Grado	Apellidos y Nombres	Dictamen
1	Mg.	Feraud Ibarra Fátima Victoria	Aplicable
2	Mg.	Arcentales Vince Carolina Alexandra	Aplicable
3	Mg.	Moran Riquero Daniel Eduardo	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la Confiabilidad, en esta investigación se determinó que los dos instrumentos son confiables mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente es deducido a través de la varianza de ítems y la varianza del puntaje total. Para obtener estos datos se aplicó una prueba piloto con los dos instrumentos a 20 usuarios externos atendidos en el servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador; posteriormente, se calculó a través de una fórmula el alfa de Cronbach la cual ayudó a precisar si los instrumentos son confiables. **(Anexo 6)**.

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Niveles
Calidad de atención	0.905	30	Excelente (≥ 0.9)
Satisfacción del usuario externo	0.808	17	Bueno ($\geq 0.8 - < 0.9$)

Fuente: Propia elaboración en base a la aplicación de prueba piloto

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos de esta investigación se tuvo en cuenta la realidad problemática y la fundamentación teórica planteada, asimismo se realizó la identificación de las dos variables para elaborar la operacionalización de las mismas, posteriormente se realizó la adaptación de los dos cuestionarios, pasando por un proceso de validación.

Posteriormente, se solicitó los permisos y autorización a la Dirección General del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador; para lo cual se emitirá la carta de autorización **(Anexo 7)**. Asimismo, se entregará un consentimiento informado dirigido a los usuarios externos, los cuales aceptarán participar confirmando verbalmente el consentimiento informado **(Anexo 8)**. Luego se realizará una prueba piloto de forma anónima, donde no se juzga la información y es confidencial.

Finalmente, se planificó la aplicación en diferentes días y horas de la semana para poder obtener resultados más confiables. Estableciendo 5 encuestas por día, realizadas en los ambientes del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador,

durante 15 días; y finalizado este proceso se agradecerá a los usuarios externos por su participación y se guardarán los instrumentos para el procesamiento de la información.

3.6. Método de análisis de datos

Mediante el software estadístico SPSS V.25 se procesó la información recopilada, en primer lugar, se determinó la confiabilidad de los instrumentos, mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, obteniendo las puntuaciones de los coeficientes en forma global y por ítems de cada cuestionario.

Asimismo, en el software SPSS V.25 se recoge la información, organiza y estructura con el fin de responder a cada objetivo planteado al inicio de la investigación; y luego de tener organizada la base de datos (**Anexo 9**), se realizó un análisis descriptivo de las dos variables de estudio, utilizando frecuencias, las cuales se resumieron en tablas y figuras.

Posteriormente, se analizó la correlación de variables utilizando la estadística inferencial, mediante el software SPSS V.25. Para este análisis se usó la prueba no paramétrica, porque tiene distribución no normal se utiliza «rho» de Spearman.

Con la información estructurada según los objetivos, resumida en tablas y figuras se procesó e interpretó cada una de ellas, comprobando hipótesis; mismas que permitirán realizar conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación, la calidad ética garantizó al estudio; en cuanto al principio de beneficencia según el Informe Belmont (50), este hace mención que dicho principio garantiza al participante a que no sufrirá ningún riesgo durante el tiempo que dure la investigación, además para la aplicación de los instrumentos se informará previamente al participante (usuario).

Asimismo, se enfatizó en el principio de respeto a las personas participantes resaltando la autonomía, según el Informe Belmont (50), este principio toma en cuenta a la persona y el respecto por sus opiniones, las cuales son sin ningún tipo de presión y deben ser respetadas y tomadas en cuenta por parte del investigador.

En tal sentido los usuarios externos, participaron de forma voluntaria, sin ninguna presión que pueda sesgar sus respuestas, asimismo se valora cada respuesta respetando su autonomía. **(Anexo 10)**.

También se enfatizó en el principio de justicia, el cual según el Informe Belmont (50), selecciona la muestra que debe ser de forma imparcial, sin que algunos de los participantes (usuarios) salgan favorecidos y otros perjudicados. Por tal motivo la muestra de esta investigación fue seleccionada de forma imparcial (sin que represente riesgo para algunos y beneficiar a otros), los mismos que fueron tratados de forma amable y adecuada durante la investigación.

Finalmente, respecto a la autenticidad se mencionó que los trabajos planteados o información ajena al investigador, deben ser correctamente citados (51). En consecuencia, todos los trabajos ajenos a esta investigación están correctamente citados según el reglamento de Vancouver. Asimismo, la ética para realizar la siguiente investigación está sustentada con documentaciones académicas que garanticen la originalidad del estudio, respeto de autoría y la divulgación de la misma con fines académicos.

IV. RESULTADOS

Resultado sobre el objetivo general

Tabla 6. Relación de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	0,958**
		Coeficiente de determinación	0,943
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	72

Nota: Procesamiento de datos con SPSS.

En la tabla 6 el resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa. Así mismo, el coeficiente de correlación muestra un valor de 0,958 lo cual indica una fuerte correlación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, además, el signo positivo de la correlación explica una relación directa entre las variables. Finalmente, el coeficiente de determinación (0,943) indica que la satisfacción del usuario externo está siendo explicada en un 94,3% por la calidad de atención.

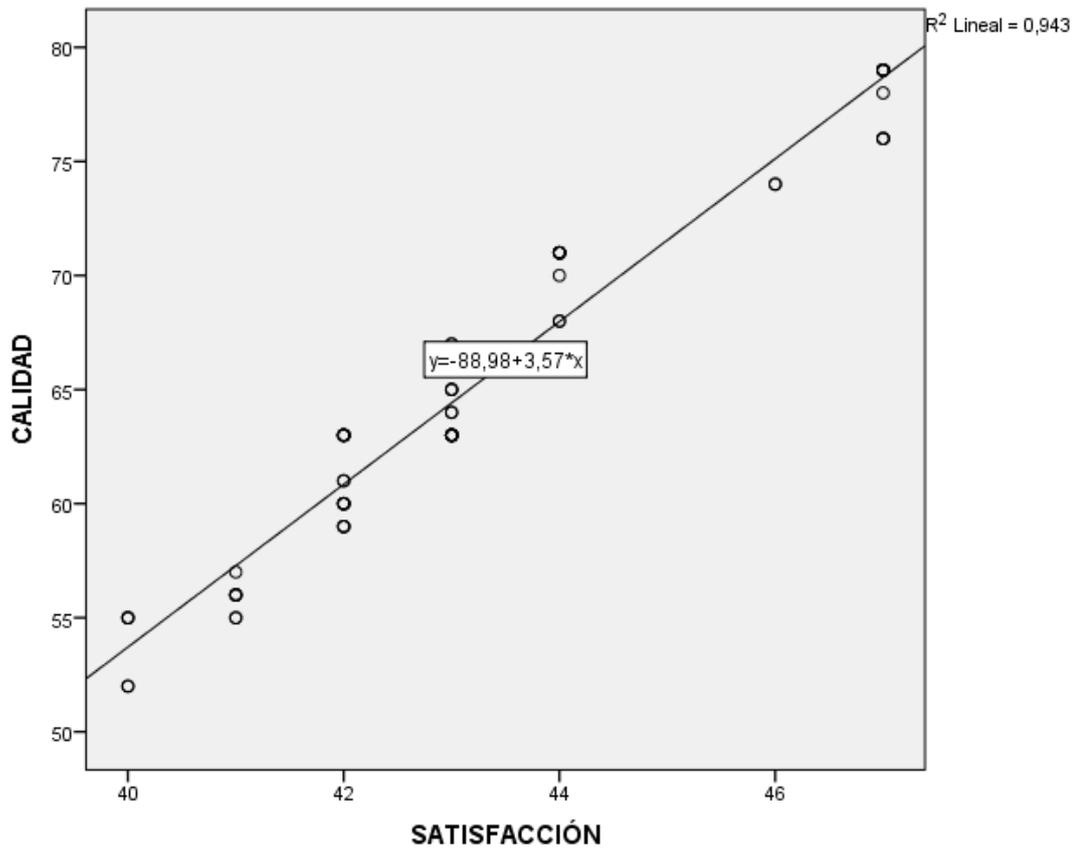


Figura 2. Gráfico de dispersión en las variables calidad de atención satisfacción del usuario externo con línea de ajuste total.

Fuente: Elaboración propia

La figura 2 muestra los puntos entre las variables de estudio con la línea de ajuste total, la cual muestra una alta bondad de ajuste ($R^2 = 0,943$) lo cual explica que el 94,3% de la satisfacción del usuario externo se debe a la calidad de atención en el hospital.

Resultados sobre las características sociodemográfica

Tabla 7. Características sociodemográficas de la muestra

Características sociodemográficas	Frecuencia	%	P valor
Sexo	Hombre	12	16,7
	Mujer	60	83,3
Nivel educativo	Primaria	24	33,3
	Secundaria	48	66,7
Condición de atención	Acompañante	22	30,6
	Paciente nuevo	50	69,4
Estado civil	Casado	12	16,7
	Soltero	60	83,3

Nota: Procesamiento de datos con SPSS.

Se observa en la tabla 7 las características sociodemográficas donde tanto el sexo, edad, nivel educativo, condición de atención y estado civil presentan diferencia significativa entre sus categorías. Además, se observa que de la muestra seleccionada el 83,3% son mujeres siendo la mayoría de encuestados en esta muestra, así mismo, el rango de edad más numerosa es de 26 a 50 años, la cual representa el 55,5% de los encuestados, seguido por los menores a 25 años. El nivel educativo con mayor porcentaje es el de secundaria lo cual significa que el 66,7% cuentan con al menos educación secundaria a más. En el caso de la condición de atención, los pacientes nuevos representan el 69,4%, mientras que los acompañantes representan el 30,6%. Finalmente, del total de encuestados los solteros son los que cuentan con mayor participación dentro de los encuestados con un 83,3%.

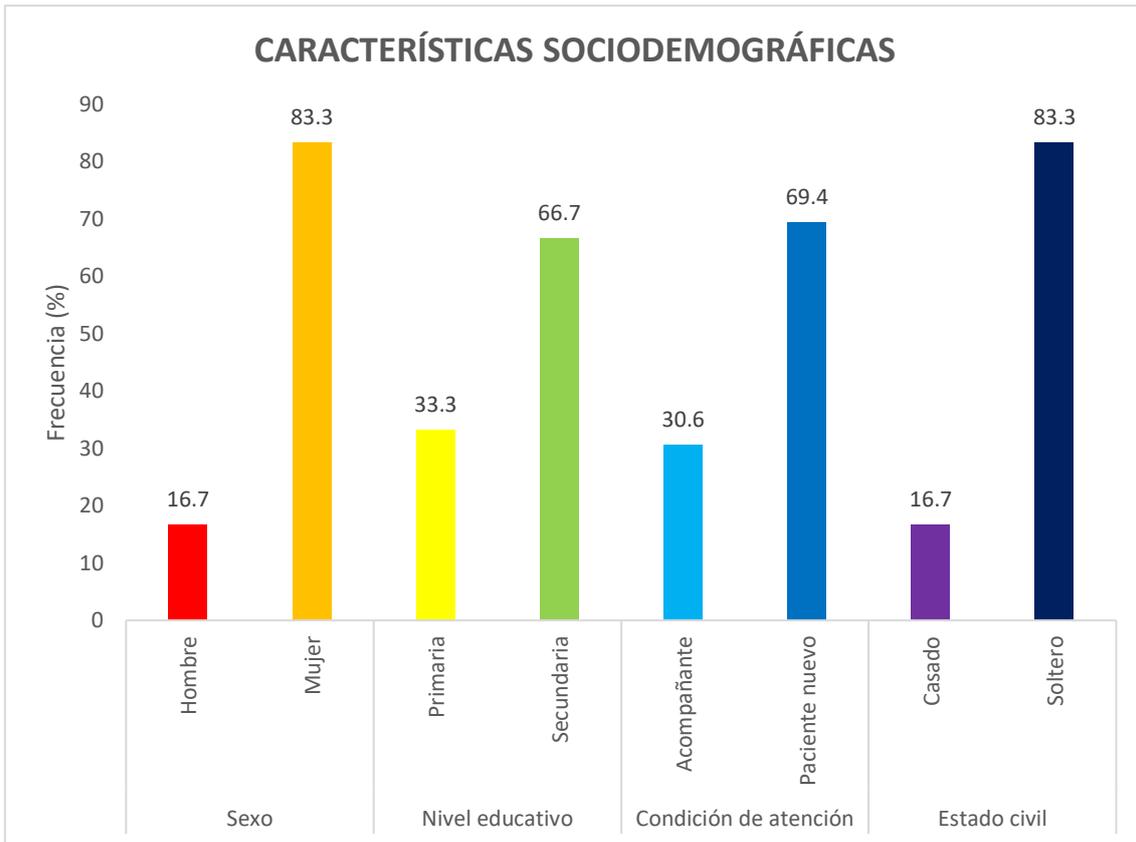


Figura 3. Características sociodemográficas de la muestra.

Fuente: Elaboración propia

La figura 3 muestra las características sociodemográficas de la muestra, donde se encuentra que hay más mujeres que hombres, así mismo, en su mayoría hay más personas con secundaria que primaria, los encuestados en su mayoría son pacientes nuevos y solteros.

Resultados de objetivo específico 1:

Tabla 8. Nivel de calidad de atención en sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

		Indicadores de calidad de atención			Sig.
			Frecuencia	Porcentaje	
Calidad de atención	Elementos tangibles	Malo	16	22,2	Chi2: 13,30 P valor 0,00**
		Regular	16	22,2	
		Bueno	40	55,6	
	Fiabilidad	Malo	6	8,3	Chi2: 17,30 P valor 0,00**
		Regular	31	43,1	
		Bueno	35	48,6	
	Capacidad de respuesta	Malo	4	5,6	Chi2: 23,40 P valor 0,00**
		Regular	24	33,3	
		Bueno	44	61,1	
	Seguridad	Malo	4	5,6	Chi2: 23,10 P valor 0,00**
		Regular	24	33,3	
		Bueno	44	61,1	
	Empatía	Malo	7	9,7	Chi2: 21,0 P valor 0,00**
		Regular	28	38,9	
		Bueno	37	51,4	

Test de Chi cuadrado: (**) Diferencias altamente significativas $p (<0,01)$

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

De la tabla 8 se puede observar que existe diferencia significativa ($p < 0,05$) entre los grupos malo, regular y bueno en cada una de las dimensiones elementos capacidad de respuesta, seguridad, tangibles, empatía y fiabilidad, teniendo mayor diferencia significativa entre grupos en la dimensión fiabilidad.

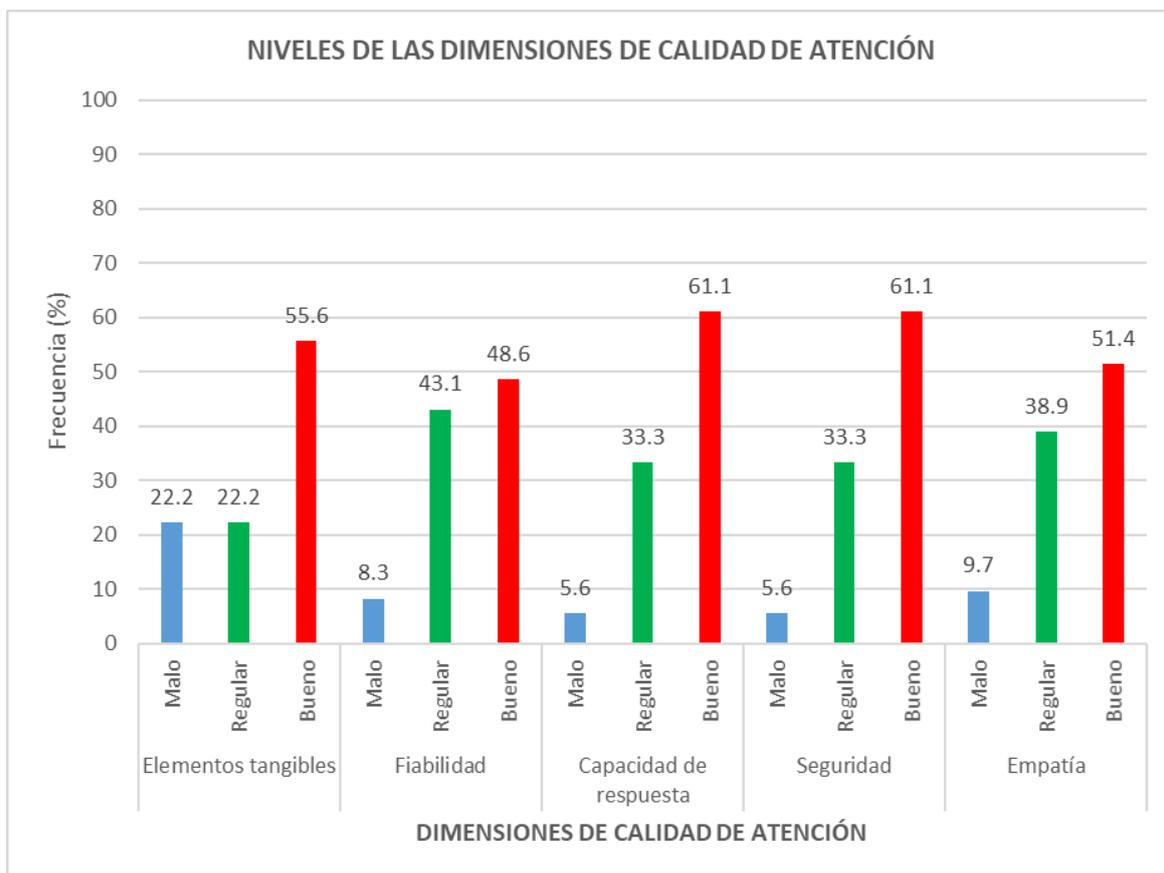


Figura 4. Nivel de calidad de la atención en sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

Fuente: Elaboración propia

La figura 3 evidencia la diferencia entre grupos bueno, regular y malo de la dimensión calidad de atención. De estas diferencias se observa una mayor diferencia entre grupos en seguridad y calidad de respuesta.

Tabla 9. Comparar las características sociodemográficas con las valoraciones de la dimensión calidad de la atención del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

		Calidad de atención														
		Elementos tangibles			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		
		Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno
Sexo	Hombre	33%	33%	33%	0%	25%	75%	0%	67%	33%	0%	67%	33%	0%	42%	58%
	Mujer	20%	20%	60%	10%	47%	43%	7%	27%	67%	3%	17%	20%	12%	38%	50%
Nivel educativo	Primaria	33%	25%	42%	8%	42%	50%	8%	42%	50%	8%	42%	50%	16%	28%	56%
	Secundaria	17%	21%	63%	8%	44%	48%	4%	29%	67%	4%	29%	67%	6%	45%	49%
Condición de atención	Acompañante	18%	18%	64%	9%	41%	50%	0%	9%	91%	0%	9%	91%	9%	59%	32%
	Paciente nuevo	24%	24%	52%	8%	44%	48%	8%	44%	48%	8%	44%	48%	10%	30%	60%
Estado civil	Casado	0%	17%	83%	17%	58%	25%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	8%	33%	58%
	Soltero	27%	23%	50%	7%	40%	53%	7%	40%	53%	8%	49%	43%	10%	40%	50%

Nota: Procesamiento de datos con SPSS.

De la tabla 9 se observa que las personas encuestadas, principalmente las mujeres opinan que los elementos tangibles son buenos (60%), además, los encuestados con nivel educativo de secundaria manifiestan como bueno (63%), por otro lado, los encuestados con la condición de acompañante manifiestan que los elementos tangibles son de nivel bueno (64%), finalmente, los encuestados casados opinan que los elementos tangibles son buenos (83%). En el caso de la dimensión fiabilidad, se tiene que principalmente los encuestados hombres manifiestan que fiabilidad muestra un nivel bueno (75%), así mismo, en el caso de los encuestados casados han manifestado que el nivel de fiabilidad es regular (58%). La dimensión capacidad de respuesta muestra principalmente, los encuestados de nivel educativo secundaria consideran con nivel bueno (67%), así mismo, los encuestados con la condición de acompañante manifestaron un nivel bueno de la dimensión capacidad de respuesta (91%), finalmente, en el

caso de los encuestados con estado civil de casado manifiestan que el nivel fue bueno (100%). En cuanto a la dimensión seguridad, los encuestados del sexo hombre manifiestan que la seguridad es de nivel regular (67%), así mismo, los encuestados con nivel educativo secundaria muestran un nivel bueno (67%), los encuestados con la condición de acompañante muestran un nivel regular (91%), finalmente, los encuestados casados muestran mayoritariamente un nivel bueno (100%). Finalmente, la dimensión empatía muestra que los encuestados con nivel educativo de primaria manifestaron un nivel bueno (56%), finalmente, los encuestados hombres manifestaron que el nivel de empatía es bueno (58%).

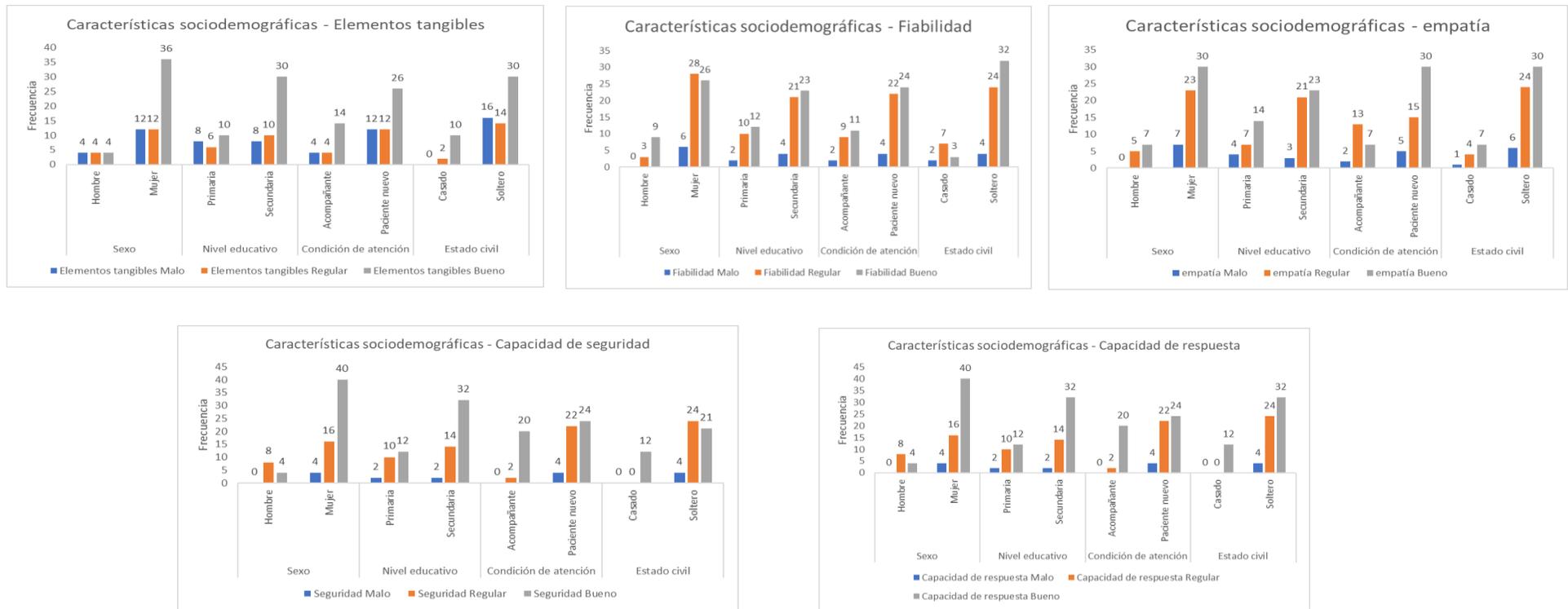


Figura 5. Comparar las características sociodemográficas y calidad de la atención percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020
 Fuente: Elaboración propia

La figura 5 muestra la comparación de las características sociodemográficas y la calidad de la atención en el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020, donde se observa que las mujeres tiene una frecuencia más alta en todos los niveles de cada dimensión, en el caso del nivel educativo, el nivel secundario presenta mayor frecuencia en todos los niveles de cada dimensión, así mismo, en el caso del paciente nuevo y soltero, son más frecuentes en cada nivel y dimensión.

Resultados de objetivo específico 2:

Tabla 10. Nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

Indicadores de satisfacción del usuario externo					
		Frecuencia	Porcentaje	Sig.	
satisfacción del usuario externo	Humana	Malo	3	4,2	Chi2: 14,30 P valor 0,00**
		Regular	39	54,2	
		Bueno	30	41,7	
	Técnico – científico	Malo	3	4,2	Chi2: 16,10 P valor 0,00**
		Regular	26	36,1	
		Bueno	43	59,7	
	Entorno	Malo	8	11,1	Chi2: 15,80 P valor 0,00**
		Regular	41	56,9	
		Bueno	23	31,9	

Test de Chi cuadrado: (**) Diferencias altamente significativas p (<0,01)

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

De la tabla 10 se puede observar que existe diferencia significativa ($p < 0,05$) entre los grupos malo, regular y bueno en cada una de las dimensiones elementos human, técnico-científico y entorno, teniendo mayor diferencia significativa entre los grupos de la dimensión técnico - científico.

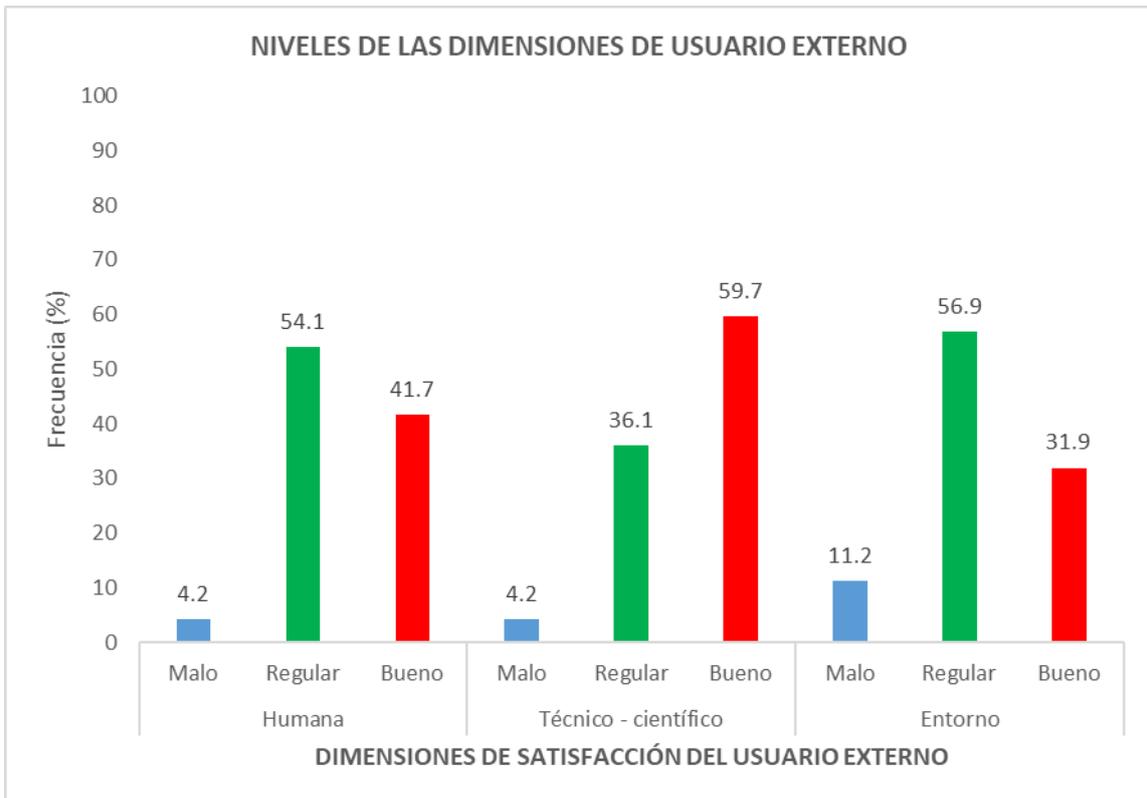


Figura 6. Nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

Fuente: Elaboración propia

La figura 6 evidencia diferencias significativas entre los grupos malo, regular y bueno en las dimensiones humana, técnico-científico y entorno de la dimensión satisfacción del usuario externo. De estas diferencias la más pronunciada es la correspondiente al nivel técnico científico.

Tabla 11. Comparar las características sociodemográficas con las valoraciones de la dimensión satisfacción percibida por el usuario externo de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

		Satisfacción percibida por el usuario externo									
		Humana			Técnico científico			Entorno			
		Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	
Características sociodemográficas	Sexo	Hombre	0%	67%	33%	8%	25%	67%	0%	33%	67%
		Mujer	5%	52%	43%	2%	42%	56%	13%	62%	25%
	Nivel educativo	Primaria	8%	42%	50%	0%	36%	64%	8%	25%	67%
		Secundaria	2%	60%	38%	6%	36%	58%	13%	73%	15%
	Condición de atención	Acompañante	0%	59%	41%	0%	25%	75%	14%	73%	14%
		Paciente nuevo	6%	52%	42%	5%	38%	57%	10%	50%	40%
	Estado civil	Casado	0%	33%	67%	0%	33%	67%	17%	67%	17%
		Soltero	5%	58%	37%	13%	62%	25%	10%	55%	35%

Nota: Procesamiento de datos con SPSS.

De la tabla 11 se observa que de las personas encuestadas las mujeres muestran una mayor valoración en el nivel regular (62%) de la dimensión entorno, en el caso del nivel educativo, el nivel secundario presenta mayor valoración en el nivel regular (73%) de la dimensión entorno, así mismo, el paciente nuevo presenta mayor valoración en el nivel bueno (57%) de la dimensión técnico científico, finalmente, los solteros tienen una mayor valoración en el nivel regular (62%) de la dimensión técnico científico.

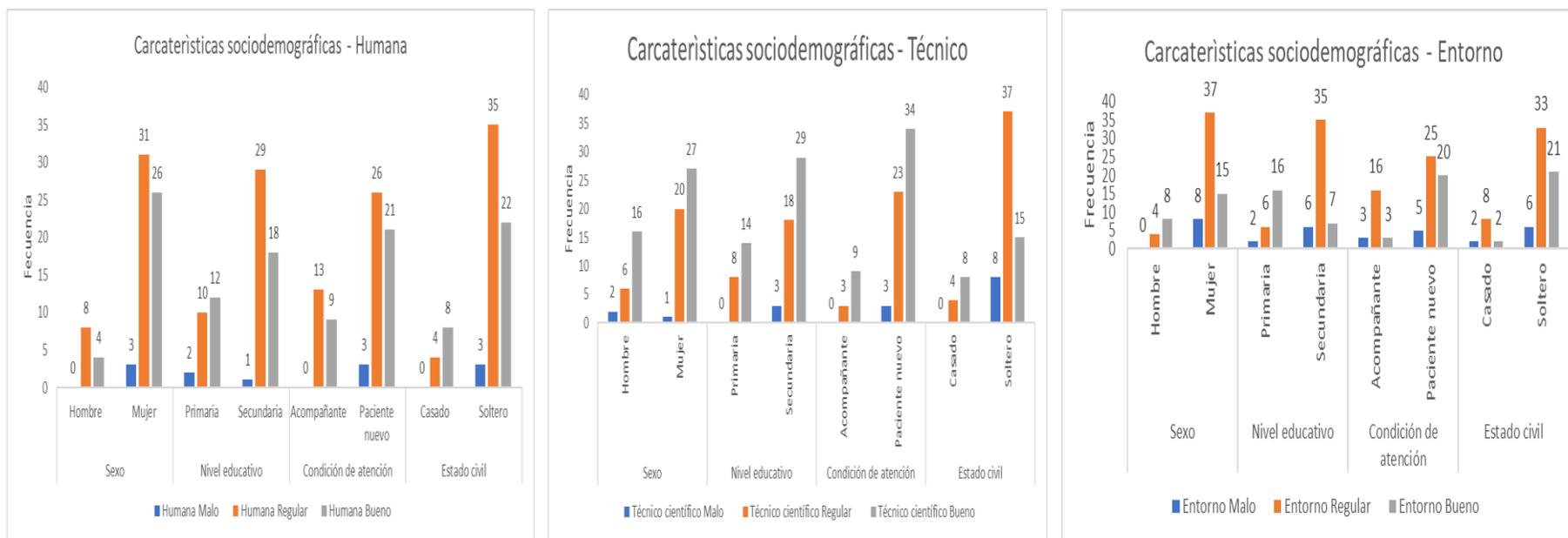


Figura 7. Comparar las características sociodemográficas y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020
Fuente: Elaboración propia

La figura 7 muestra la comparación de las características sociodemográficas y la satisfacción percibida por el usuario externo, donde se observa que las mujeres tienen una frecuencia más alta en todos los niveles de cada dimensión, en el caso del nivel educativo, el nivel secundario presenta mayor frecuencia en todos los niveles de cada dimensión, así mismo, en el caso del paciente nuevo y soltero, son más frecuentes en cada nivel y dimensión.

Resultados de objetivo específico 3:

Tabla 12. Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

		Satisfacción percibida por el usuario externo									
		Humana			Técnico científico			Entorno			
		Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	
Calidad de atención	Elementos tangibles	Bueno	1	13	26	0	14	26	5	20	15
		Regular	0	14	2	2	4	10	1	9	6
		Malo	2	12	2	1	8	7	2	12	2
	Fiabilidad	Bueno	1	20	14	1	11	23	4	14	17
		Regular	2	18	11	15	2	14	4	4	23
		Malo	0	1	5	0	1	5	0	4	2
	Capacidad de respuesta	Bueno	1	18	25	1	11	32	4	21	19
		Regular	4	0	20	2	15	7	2	18	4
		Malo	2	1	1	0	0	4	2	2	0
	Seguridad	Bueno	1	18	25	1	11	32	4	21	19
		Regular	0	20	4	7	2	15	2	18	4
		Malo	2	1	1	0	0	4	2	2	0
	Empatía	Bueno	1	14	22	1	5	31	4	16	17
		Regular	5	0	23	2	19	7	0	24	4
		Malo	2	2	3	0	2	5	4	1	2

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

En la tabla 12 se observa que la variable satisfacción percibida por el usuario externo cuenta con una buena percepción por parte de los encuestados, mientras que la variable calidad de atención muestra resultados diversos, sin embargo, empatía y seguridad

muestra como resultado bueno, mientras que fiabilidad y capacidad de respuesta presenta niveles bueno y regular, finalmente, elementos tangibles muestra diferentes niveles, bueno, regular y malo.

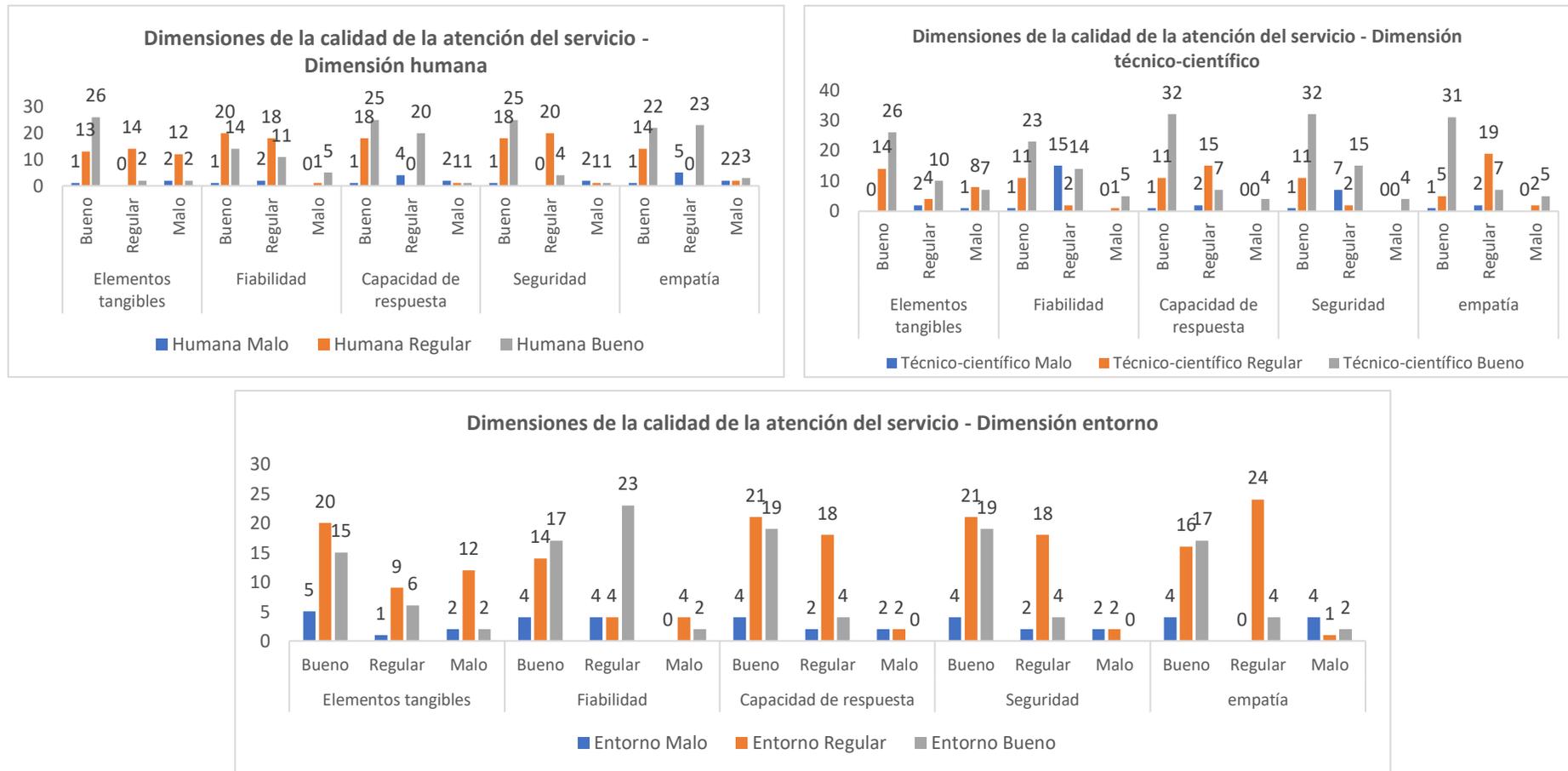


Figura 8. Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020
Fuente: Elaboración propia

La figura 8 muestra la comparación de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020, donde se observa que la variable satisfacción percibida por el usuario externo cuenta con una buena percepción por parte de los encuestados, mientras que la variable calidad de atención muestra resultados diversos, caso contrario en empatía y seguridad, mientras que fiabilidad y capacidad de respuesta presenta niveles bueno y regular.

Tabla 13. Relación de las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

		Satisfacción percibida por el usuario externo			
		Humana	Científico	Entorno	
Calidad de atención	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0,866**	0,869**	0,653**
		Coeficiente de determinación	0,749	0,755	0,426
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,867**	0,851**	0,585**
		Coeficiente de determinación	0,751	0,724	0,342
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,853**	0,863**	0,586**
		Coeficiente de determinación	0,727	0,744	0,343
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,471**	0,494**	1,000**
		Coeficiente de determinación	0,221	0,244	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	Empatía	Coeficiente de correlación	,896**	,765**	,714**
		Coeficiente de determinación	0,802	0,585	0,509
		Sig. (bilateral)	0,000	,000	,000

Nota: Not**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

La tabla 13 muestra la correlación entre las dimensiones de las variables de estudio, donde se encuentran todas las valoraciones como significativas y de alto nivel de correlación y directa (positiva).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación determinó la relación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitaria de Guayaquil en Ecuador, para lo cual se estableció como hipótesis general que existe relación positiva significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio indicado.

Los métodos aplicados en la presente investigación fueron complementarios entre ellas, haciendo un recorrido entre la estadística descriptiva y la inferencial. Desde la estadística descriptiva se ha identificado, diagnosticado y comparado variables para una completa descripción y comprensión de la naturaleza de la información y de las variables, alcanzando a cruzar variables con el fin de comprender aquellas características sociales y demográficas que determinan o influyen la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo. En cuanto a las aplicaciones realizadas con la estadística inferencial, se ha recurrido a la comparación de grupos o categorías por el diseño del cuestionario, donde se ha podido evidenciar que las personas solteras, con estudios secundario, mujeres y pacientes nuevos muestran una mayor valoración (regular y bueno) en cada uno de los niveles y dimensiones de cada variable. Para la comparación entre estas categorías o grupos se aplicó el Chi 2, ya que es la más apropiada para encontrar diferencias significativas entre grupos. Sin embargo, este diseño de análisis de datos muestra una debilidad claramente desde las bases teóricas del Chi2 debido a que no se puede inferir acerca de la relación significativa entre variables, ni mucho menos explicar niveles de correlación o explicación entre variables. Este diseño de análisis de datos tiene una limitación marcada ya que solo se podrá comprender la diferencia significativa entre grupos, logrando compararlas entre ellas, llegando a conclusiones limitadas acerca de las características diferenciadoras entre los participantes.

Estos resultados se pueden explicar desde el tratamiento de datos categóricos como los obtenidos con instrumentos como un cuestionario con escalas de Likert, sin embargo, la aplicación del cuestionario tuvo dificultades en el trabajo de campo ya que la actual coyuntura ante la pandemia por Covid-19, la receptividad de los usuarios externos fue limitado, para lo cual se tuvo que incrementar el tiempo

destinado para el recojo de información. A pesar de estas limitaciones, la presente investigación ha podido identificar características que aporten a la formulación de recomendaciones a las instituciones públicas en salud para mejorar los resultados en la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital Universitario de Guayaquil del Ecuador, tales como: programación de capacitaciones, implementación de indicadores y seguimiento de procesos que garanticen una mejor experiencia al usuario externo del hospital.

El objetivo general mostró la alta relación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, con la cual se aceptó la hipótesis alterna de relación significativa entre las variables. Este resultado se evidencia ante la alta satisfacción de los usuarios externos en los servicios brindados en el hospital, además, la calidad de la atención mostró resultados favorables en la mayoría de sus dimensiones. A partir de los resultados encontrados se puede evocar a Vargas (Perú, 2018) quien en su investigación ha encontrado una relación significativamente fuerte entre la seguridad de servicio y satisfacción del usuario externo, para lo cual ha hecho uso de estrategias de estadística inferencial desde las correlaciones de Pearson, las cuales evidencian una clara relación directa entre las variables estudiadas. De similar manera la investigación de Pingo (Perú, 2018) mostró resultados significativos y directos, pero bajos entre las variables atención de consulta externa y el nivel de calidad del servicio en un centro de salud, con lo cual se pudo evidenciar que en este trabajo la relación significativa fue mínima, lo cual se puede deber a la interacción de otras variables que expliquen la relación, pero en mayor proporción. Las metodologías aplicadas, como la correlación Rho Spearman en las investigaciones analizada y el Chi² en la presente investigación muestran resultados que no son comparables ya que expresan resultados teóricamente distintos, a pesar de que los resultados muestran relación y un cierto nivel de explicación entre variables, no se puede afirmar que son totalmente congruentes sino, tan solo, se acercan tangencialmente como resultados.

La conclusión más importante entre los antecedentes revisados y las conclusiones de esta investigación es que la calidad de la atención y satisfacción del usuario

externo se relacionan, además, la relación se fortalece por algunas características de los encuestados claramente diferenciadoras.

El nivel de calidad de atención en las dimensiones, muestran niveles de regular y bueno en su mayoría. Resultados contrarios se encuentran en Maggi (Ecuador, 2018) donde se encontró bajas valoraciones, expectativas e insatisfacción en las dimensiones de elementos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, la cual se deba principalmente a las experiencias en el Hospital General de Milagro, la cual presenta bajos niveles de aceptación, de la misma forma, Lima (Ecuador, 2016) mostró niveles de insatisfacción en las dimensiones de la calidad del servicio, lo cual se deba a las características del hospital en análisis. Los resultados contradictorios entre los estudios se podrían deber a que la tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, se deben a características propias de cada centro hospitalario, es decir, los tiempos de respuestas de cada centro es diferenciado por muchos factores como la calidad profesional, la infraestructura y otros, lo cual ocasionan una rápidas o lentas respuestas a las necesidades de los usuarios, ocasionando en los usuarios una alta o baja satisfacción.

El nivel de satisfacción en las dimensiones de humana, científica y del entorno mostró resultados en el nivel bueno, la cual fue mayoría (100%) en todas las dimensiones. En este sentido, teóricamente MINSA describe que la relación interpersonal y el contacto con los pacientes en la atención de salud es importante para la satisfacción del usuario, así como el entorno propicio y seguro en los ambientes del hospital y cada uno de los servicios. Estos resultados y la descripción del MINSA exponen la importancia de las condiciones humanas y de entorno necesarios para impulsar el desarrollo o mejora de calidad de atención y satisfacción de los usuarios, entre ellos, las relaciones interpersonales, considerando que la salud depende mucho de la calidad personal de los profesionales de la salud para generar en el paciente una alta satisfacción. Además, el entorno debe ser propicio para entregar un servicio de calidad, ya sea desde la infraestructura, equipamiento, logística y recurso humano disponible para la atención del servicio. Las instituciones rectoras de salud, proponen como importancia significativa las inversiones en infraestructura y equipamiento de los

centros hospitalarios, sin embargo, el recurso humano es aún una deuda pendiente ya que la calidad profesional debe tener una relación directa con la calidad humana de los profesionales, característica que influye de manera importante en la satisfacción de los usuarios externos.

Las valoraciones entre las dimensiones de las variables de estudio mostraron niveles «buenas y regulares», lo cual evidencia la alta correlación entre las variables, siendo notorio la relación entre las dimensiones y por ende el alto impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario externo. Se observó que las personas encuestadas, principalmente las mujeres opinan que los elementos tangibles son buenos (60%), además, los encuestados con nivel educativo de secundaria manifiestan como bueno (63%), por otro lado, los encuestados con la condición de acompañante manifiestan nivel bueno (64%), finalmente, los encuestados casados opinan como nivel bueno (83%). En el caso de la dimensión fiabilidad, se tiene que principalmente los encuestados hombres manifiestan que fiabilidad muestra un nivel bueno (75%), así mismo, en el caso de los encuestados casados han manifestado que el nivel de fiabilidad es regular (58%). La dimensión capacidad de respuesta muestra principalmente, los encuestados de nivel educativo secundaria consideran con nivel bueno (67%), así mismo, los encuestados con la condición de acompañante manifestaron un nivel bueno (91%), finalmente, en el caso de los encuestados con estado civil de casado manifiestan que el nivel fue bueno (100%).

En cuanto a la dimensión seguridad, los encuestados del sexo hombre manifiestan nivel regular (67%), así mismo, los encuestados con nivel educativo secundaria muestran un nivel bueno (67%), los encuestados con la condición de acompañante muestran un nivel regula (91%), finalmente, los encuestados casados muestran mayoritariamente un nivel bueno (100%). Finalmente, la dimensión empatía mostró que los encuestados con nivel educativo de primaria manifestaron un nivel bueno (56%), finalmente, los encuestados hombres manifestaron que el nivel de empatía es bueno (58%). En el caso de la comparación con el nivel sociodemográfico con las dimensiones de calidad de la atención del servicio, se observó que, en las personas encuestadas, principalmente, los hombres manifestaron que la dimensión humana es del nivel regular (67%), además, los encuestados de nivel secundaria

muestran un nivel regular (60%), de la misma forma, los acompañantes manifestaron un nivel regular (59%), finalmente, los encuestados casados mostraron un nivel bueno (67%). Además, la dimensión técnico científico muestra que los encuestados hombres presentaron un nivel bueno (67%), además, los encuestados con nivel primario muestran un nivel bueno (64%), así mismo, las condiciones de acompañante manifestaron un nivel regular (75%), finalmente, el estado civil casado mostró un nivel bueno (67%). Finalmente, la dimensión entorno muestra que los encuestados hombres presentan un nivel bueno (67%), así mismo, los encuestados con nivel de estudios primaria muestran un nivel bueno (67%), de la misma forma, los encuestados acompañantes manifestaron un nivel regular (73%). Estas condiciones se muestran en varios de los antecedentes seleccionados como Hernández et al (Perú, 2019) resaltaron la satisfacción el servicio recibido, así mismo Vargas (Perú, 2018) quien con su investigación evidenció una relación significativamente fuerte entre las variables calidad del servicios y satisfacción del usuario en farmacia de un hospital. Finalmente, Hermida (Ecuador, 2015) muestra altos niveles de satisfacción en sus servicios mostrando condiciones de calidad en los servicios del hospital.

Es evidente que la calidad del atención y servicios son necesarios para la satisfacción de los usuarios, sin embargo, los estudios analizados no muestran estrategias adecuadas para apalancar estas iniciativas científicas, lo cual cae en el vacío ya que no se proponen planes realistas para superar las deficiencias de las entidades públicas, con lo cual, la insatisfacción será una constante en las evaluaciones de impacto de satisfacción en los usuarios. Esta situación es revisada en la presente investigación con la cual se espera generar un aporte científico que involucre la generación de modelos de evaluación y seguimiento a implementar en la gestión de los servicios de la salud con la cual se espera abordar las dimensiones e indicadores estudiadas y analizadas. Las diferencias encontradas con las demás investigaciones se centran en el análisis de la información, ya que no se ha esperado correlacionar las variables, sino analizar las diferencias entre las características sociales y demográficas de la sociedad y como estas influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Universitario de Guayaquil del Ecuador.

La presente investigación aplicó un método estadístico que identificó diferencias entre grupos sociodemográficos, sin embargo, la estrategia aplicada de chi 2 no explica un grado de la correlación entre variables, dejando un vacío en el conocimiento para que futuras investigaciones aborden esta misma problemática a nivel correlación con el objetivo de explicar el efecto de una variable y su influencia sobre otra variable.

Además, esta investigación propone la posibilidad de mejorar la satisfacción del usuario, de manera diferenciada en función del grado o encargatura de los funcionarios públicos, sin embargo, esta investigación no llegó a proponer estrategias de mejoras para la población. A pesar de la limitación expuesta, esta investigación, ha demostrado que las características sociodemográficas cumplen un papel diferenciador, con lo cual, se evidencia que del total de encuestados el papel de la mujer, los acompañantes, los encuestados de nivel secundaria, y otros, guardan características diferenciadoras, las cuales son favorables para mostrar satisfacción del usuario externo dada la calidad de atención en el servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, siendo ésta una oportunidad que la institución debe considerar para direccionar sus esfuerzos y recursos y mostrar mejores resultados.

VI. CONCLUSIONES

El presente estudio determinó que existe una fuerte relación positiva (directa) entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil de Ecuador.

Primera: Existió un nivel regular y buena, de manera coincidente, en la dimensión elementos tangibles donde predominantemente las mujeres con un nivel educativo de secundaria y solteras opinan que los elementos tangibles tienen un nivel bueno, además, la dimensión fiabilidad muestra predominantemente un nivel bueno, así mismo, la dimensión capacidad de respuesta tuvo un nivel bueno, similares resultados mostraron las dimensiones seguridad y empatía con un nivel bueno en cada uno de ellos. En el caso en la empatía, fueron los encuestados con nivel primaria y hombres los que piensan que son de nivel bueno.

Segunda: Cada una de las dimensiones: humana, científico y entorno, muestran mayoritariamente un nivel bueno, siendo más variada en los elementos tangibles (bueno, regular, malo), caso contrario sucede en la dimensión empatía. Principalmente los hombres manifiestan un nivel regular en la dimensión humana, así como los encuestados con nivel secundaria y los acompañantes.

Tercera: Al comparar las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, en la variable calidad de atención, y la dimensión humana, científica y entorno. En la variable satisfacción del usuario, se ha identificado que las mujeres consideran que los elementos tangibles tienen un nivel bueno, los encuestados con nivel educativo secundario piensan que los elementos tangibles son de nivel bueno, mientras que en el caso de las dimensiones de la calidad de atención son los hombres, con la condición de acompañantes y cazados los que opinan que el nivel es regular.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección del hospital Universitario de Guayaquil capacitar a los trabajadores del servicio de terapia respiratoria en temas relacionados a la calidad en la atención de los servicios en salud, con la finalidad de seguir fortaleciendo la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Primera: Se recomienda a la dirección de capacitación del hospital Universitario de Guayaquil la implementación de talleres sobre calidad de atención en el sector salud para fortalecer el desempeño frente a la satisfacción del usuario externo.

Segunda: Se recomienda a la dirección del hospital Universitario de Guayaquil implementar mecanismos de medición de la satisfacción del usuario externo en el servicio de terapia respiratoria, así como en los demás servicios de salud.

Tercera: Se recomienda a la dirección del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador implementar mecanismos de seguimiento a los niveles de calidad de atención y sus resultados en la satisfacción del usuario externo en todos los servicios del hospital.

REFERENCIAS

1. Alkema L, Chou D, Hogan D, Zhang S, Moller A, Gemmil A, et al. Global, regional, and national levels and trends in maternal mortality between 1990 and 2015, with scenario-based projections to 2030: a systematic analysis by the UN Maternal Mortality Estimation Inter-Agency Group. *The lancet* [en línea]. 2016 [Citado: 2020 agosto 05]; 387(10017): p.462–74. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26584737/>.
2. Wichaidit W, Alam M, Halder A, Unicomb L, Hamer D, Ram P. Availability and Quality of Emergency Obstetric and Newborn Care in Bangladesh. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene* [en línea]. 2016 [Citado: 2020 agosto 10]; 95(2): p.298-306. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27273640/>.
3. Geleto A, Chojenta C, Taddele T, Lexton D. Perceptions of midwives on the quality of emergency obstetric care at. *Midwifery* [en línea]. 2020 [Citado: 2020 agosto 10]; 90(102814): p.1-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32763670/>.
4. Romero T, Greenwood K, Glaser D. Update on quality of care in Hispanics and other racial-ethnic groups in the United States discharged with the diagnosis of Acute Myocardial Infarction in 2013. *International Journal of Cardiology* [en línea]. 2017 [Citado: 2020 agosto 10];(248): p. 28-33. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28716521/>.
5. Williams k. The Seven Deadly Sins of Health Care: Part I. *Journal of the American College of Cardiology* [en línea]. 2016 [Citado: 2020 agosto 10]; 67(7): p. 880-882. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26892421/>.
6. Williams k. Seven Deadly Sins of Health Care: Part II. *Journal of the American College of Cardiology* [en línea]. 2016 [Citado: 2020 agosto 15]; 67(10): p. 1251-1253. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26965546/>.
7. Canzio C. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018 [Tesis de maestría] [Lima]: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. Disponible en <https://is.gd/zhJptf>.

8. Ministerio de Salud Pública. Hospital General Universitario de Guayaquil; 2020. Disponible en: <https://tinyurl.com/y27pm3nm>.
9. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [en línea]. 2019 [Citado: 2020 noviembre 06]; 36(4): p. 620-628. Disponible en <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31967253/>.
10. Vargas M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018 [Tesis de maestría] [Lima-Perú]: Univesidad César Vallejo; 2018. Disponible en <https://clck.ru/Q8Xo7>.
11. Pingo D. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión - provincia Piura, en el mes de enero 2018 [Tesis de maestría][Lima-Perú]: Universidad Norbert Weiner; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/yx9hycxy>.
12. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [Tesis de maestría] [Guayaquil-Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en <https://clck.ru/Q8YNj>.
13. Lima D. Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015 [Tesis de maestría] [Loja-Ecuador]: Universidad Nacional de Loja; 2016. Disponible en <https://clck.ru/Q8YTr>.
14. Hermida D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la con sulta externadel centro de salud Nª 2 Cuenca 2014 [Tesis de maestría] [Cuenca-Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2015. Disponible en <https://clck.ru/Q8Y52>.
15. Delgado P. Modelo Servqual en la determinación de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa Hospital Universitario de Guayaquil [Tesis de maestría] [Guayaquil-Ecuador]: Universidad Laica Vicente Rocafuerte; 2019. Disponible en <https://is.gd/qjrIEN>.

16. Vera V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras [Tesis de maestría] [Guayaquil-Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en <https://is.gd/0hkHO6>.
17. Guerrero D. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017 [Tesis de maestría] [Guayaquil-Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en <https://tinyurl.com/y6gaahlx>.
18. Gastalver M. UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio España: Editorial Elearning; 2014. Disponible en <https://is.gd/3sjzl8>.
19. Gastalver M. UF1179 - Tratamientos previos de la leche. 5th ed. España: Editorial Elearning S.L; 2015.
20. Benítez N, Oliva J, Delgado I. Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. Nutrición hospitalaria. 2016; 33(6): p. 1361-1366. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28000466/>.
21. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería [en línea]. 2019 [Citado: 11 agosto 2020]; 27(4): p. 668-681. Disponible en: <https://tinyurl.com/y2z8tzjz>.
22. Aceña M. Manual. Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera Madrid-España: Editorial CEP S.L; 2016. Disponible en: <https://is.gd/4WKNnA>.
23. Kumar M, Sujit K, Charles V. Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. International Journal of Quality & Reliability Management [en línea]. 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5ypvbqd>; 35(4): p. 940-964.

24. Qin H, Prybutok V, Prybutok G. Quantitative comparison of measurements of urgent care service quality. *Health Mark Q.* 2016; 33(1): p. 59-77. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26950539/>.
25. Jebraeily M, Rahimi B, Zare Z, Lotfnezhad H. Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality. *Hormozgan Medical Journal [en línea].* 2019. [Citado: 12 agosto 2020]; 23(1): p. 1-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28712184/>.
26. Liu R, Cui L, Zeng G, Wu H, Wang C, Yan S, et al. Applying the fuzzy SERVQUAL method to measure the service quality in certification & inspection industry. *Applied Soft Computing [en línea].* 2015. Disponible en: <https://tinyurl.com/y6nm2ytt>; 26: p. 508-512.
27. Palomo M. Atención al cliente. 1st ed. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A; 2014. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9ktvvbq>.
28. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan).* 2018 [Citado: 2020 agosto 05]; 15(6): p. 430-436. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30534171/>.
29. Izogo E, Ogba I. Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management.* 2015. Disponible en: <https://tinyurl.com/y335nypk>; 32(3): p. 250-269.
30. Kondasani R, Panda R. Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *Int J Health Care Qual Assur.* 2015; 28(5): p. 452-467. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26020428/>.
31. Kim S, Kim D. The influence of corporate social responsibility, ability, reputation, and transparency on hotel customer loyalty in the U.S.: a gender-based approach. *Springerplus [en línea].* 2016 [citado: 2020 agosto 10]; 5(1): p. 15-37. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27652110/>.
32. Ayuso D, Andrés B. Gestión de la calidad de cuidados de enfermería, Seguridad del paciente: Diaz Santos; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y79ku4dd>.

33. Moore L, Lavoie A, Bourgeois G, Lapointe J. Donabedian's structure-process-outcome quality of care model: Validation in an integrated trauma system. *J Trauma Acute Care Surg.* 2015 [Citado: 2020 agosto 05]; 78(6): p. 1168-1175. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26151519/>.
34. Sánchez-Bayle M, Palomo L. Health model, care quality and health spending public. 2018; 50(6): p. 378-379. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29338882/>.
35. Zhang R, Wu Y, Meyers K. The Work-Family Spillover Effects of Customer Mistreatment for Service Employees: The Moderating Roles of Psychological Detachment and Leader–Member Exchange. *Front Psychol* [en línea]. 2019 [Citado: 2020 agosto 10]; 10: p. 210-230. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31620050/>.
36. Mohd A, Mohammad O, Musallam A. SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services. *Global Journal of Management and Business ResearchMarketing.* 2013 [Citado: 2020 agosto 05]; 13(6): p. 65-76. Disponible en: <https://tinyurl.com/ybo6a3y9>.
37. Ayanian J, Markel H. Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. *N Engl J Med.* 2016; 375(3): p. 205-207. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27468057/>.
38. Firlej E, Janiszewska M, Sido K, Sokołowska A, Barańska A, Chruściel P. Health Evaluation in the Context of Satisfaction with Medical Services among Patients with Osteoarthritis: Descriptive Cross-Section Survey. *Int J Environ Res Public Health.* 2019; 17(1): p. 9. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31861326/>.
39. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* [en línea]. 2019 [Citado: 2020 agosto 09]; 36(4): p. 620-628. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9ml22kk>.

40. Meesala A, Paul J. Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 261-269. 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5zmucz7>; 40.
41. Sarmiento J. *Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales* Madrid: Dykinson S.L; 2015. Disponible en: <https://tinyurl.com/yay6n3j2>.
42. Ladhari R, Rigaux B. Determinants of patient satisfaction with public hospital services. *Health marketing quarterly* [en línea]. 2014 [Citado: 2020 agosto 10]; 30(4): p. 299-318. Disponible en: <https://tinyurl.com/y6znklk4>.
43. Ferrell O, Hartline M. *Estrategias de marketing*. 5th ed. México: Cengage Learning; 2013. Disponible en: <https://tinyurl.com/yc7ofhrq>.
44. Pino M, Medina A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica Risaralda* [en línea]. 2018 [Citado: 2020 agosto 05]; 24(2): p. 102-107. Disponible en: <https://tinyurl.com/yyqhu7xv>.
45. Auris A. *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Villa los Reyes Callao 2018* [Tesis de maestría] [Lima-Perú]: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y39wqrye>.
46. Peña B, Marcial N, Escobedo J, Macías A. Elementos objetivos y subjetivos en la calidad de vida de hogares rurales en Yehualtepec, Puebla. *Estudios sociales* [en línea]. 2016 [Citado: agosto 08]; 26(48): p. 278-303. Disponible en: <https://tinyurl.com/y26z8ya3>.
47. Ministerio de Salud. *Normas técnicas de estándares de calidad parahospitales e institutos especializados* Lima, Perú; 2013. Disponible en: <https://tinyurl.com/yarl9ag3>.
48. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. 6th ed. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.; 2014. Disponible en: <https://is.gd/iREcBj>.
49. Zavaleta E, García L. *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del*

MINSA y ESSALUD Chota 2018 [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y82pxf59>.

50. El Informe Belmont. Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Revista Medica Herediana. 2013 [citada: 2020 septiembre 08]; 4(3): p. 1-11. Disponible en <https://is.gd/ONDMMq>.
51. Código de Ética de la APA [Publicación periódica en línea]. APA presenta su Código Ético como base para sus proyectos compartidos con otras entidades, organismos e instituciones. [en línea].: Universidad de Buenos Aires; 2019 [citada: 2020 mayo 08]. Disponible en <https://is.gd/ZM7oz6>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE TERAPIA RESPIRATORIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL, ECUADOR, 2020						
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020?</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación positiva significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020</p>	Calidad De Atención	Elementos tangibles	<p>Señalización del Hospital</p> <p>Comodidad y limpieza del Hospital</p> <p>Equipamiento del área de terapia</p>	<p>Tipo de Investigación: Se fundamentará en el enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance comparativo.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, tipo transversal, correlacional.</p> <p>Población: Promedio diario de usuarios externos atendidos la primera quincena de</p>
<p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario</p>	<p>Hipótesis específicas: 1. Existe un nivel bajo de calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de</p>	<p>Objetivos específicos: 1. Evaluar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario</p>		<p>Fiabilidad</p>	<p>Atención en base al horario y orden de llegada</p> <p>Atención por personal médico de terapia respiratoria</p> <p>Efectividad en los reclamos presentados</p>	
				Capacidad de Respuesta	<p>Tiempo de espera para solicitar una cita</p> <p>Tiempo de espera en el área de admisión</p> <p>Tiempo de espera en el consultorio médico.</p>	
				Seguridad	<p>Privacidad y bienestar durante la consulta medica</p> <p>Explicación clara del diagnóstico de salud del paciente</p>	
				Empatía	<p>Atención amable y respetuosa al paciente</p>	

de Guayaquil, Ecuador, 2020?	Guayaquil, Ecuador, 2020	de Guayaquil, Ecuador, 2020.			Interés por solucionar sus problemas	noviembre en el servicio de terapia	
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020?	2. Existe un nivel bajo de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	2. Evaluar el nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020	Satisfacción del Usuario externo	Humana	Explicación adecuada y oportuna	respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020; siendo en promedio 200 usuarios externos por quince días.	
3. ¿Qué relación existe entre las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y satisfacción percibidas por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020?	3. Existe relación positiva significativa entre las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.	3. Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020			Técnico Científico	Comunicación comprensible	Muestra: La muestra estará conformada por 72 usuarios externos. Muestreo: Probabilístico con fórmula para medir una proporción.
						Tiempo de espera oportuna	
					Horario de atención		
					Del entorno	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	
					Explicación sobre su problema de salud		
					Explicación sobre cuidados post operatorios de lesión		
					Utilidad de letreros		
					Limpieza en los servicios higiénicos	Técnica: Encuesta	
					Comodidad de los ambientes	Instrumento: Cuestionario	
					Limpieza de los ambientes		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Rango y nivel	Escala de Medición
Calidad de Atención	Ayanian y Markel (36) señala que el modelo SERVPERF establecen la calidad del servicio en función a las percepciones del servicio que realmente se les entrega al usuario.	Conjunto de procedimientos comprendidos por 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Señalización del Hospital	Nunca (0) Rara vez (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Buena (66 a 88) Regular (43 a 65) Mala (0 a 42)	Cualitativa Ordinal
				Comodidad y limpieza del Hospital			
				Equipamiento del área de terapia			
			Fiabilidad	Atención en base al horario y orden de llegada			
				Atención por personal médico de terapia respiratoria			
				Efectividad en los reclamos presentados			
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para solicitar una cita			
				Tiempo de espera en el área de admisión			
				Tiempo de espera en el consultorio médico.			
			Seguridad	Privacidad y bienestar durante la consulta médica			
				Explicación clara del diagnóstico de salud del paciente			
				Atención amable y respetuosa al paciente			
			Empatía	Interés por solucionar sus problemas			
Explicación adecuada y oportuna							
Comunicación comprensible							
Satisfacción del Usuario externo	Sarmiento (41), la satisfacción es la evaluación del usuario de un servicio en función de si este ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.	El (MINSA) (47), menciona que es un procedimiento que incluye la dimensión humana, técnico-científico y del entorno.	Humana	Privacidad durante la atención médica	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Excelente (5)	Alta (45 a 65) Media (28-44) Baja (11-27)	Cualitativa Ordinal
				Tiempo de espera adecuado			
				Horario de atención según normativa			
			Técnico científico	Explicación sobre el tratamiento de terapia			
				Explicación sobre su problema de salud			
				Explicación de cuidados post operatorios			
			Del entorno	Beneficios de letreros en el Hospital			
				Limpieza en los servicios higiénicos			
				Comodidad de los ambientes			
				Limpieza de los ambientes			

Variable Sociodemográfica	Sexo	El que refiere el usuario externo	Masculino (1) Femenino (2)	Nominal-Dicotómica
	Edad	El que refiere el usuario externo	Número de años	Cuantitativo
	Condición Laboral	El que refiere el usuario externo	No (0) Si (1)	Nominal-Dicotómica
	Nivel Educativo	El que refiere el usuario externo	Primaria (1) Secundaria (2) Superior técnica (3) Superior universitaria (4)	Ordinal
	Condición de la atención	El que refiere el usuario externo	Paciente nuevo (1) Paciente continuador (2) Acompañante (3)	Nominal-Politómica
	Estado civil	El que refiere el usuario externo	Soltero (1) Casado (2)	Nominal-Dicotómica

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total, de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	200
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	10%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	50%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	65

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	72

Fuente: Fistera. Calculadora en Excel para tamaño muestral

Wendy Solange Pozo Arcentales
Servicio de terapia respiratoria
Hospital Universitario de Guayaquil

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Wendy Solange Pozo Arcentales. de (profesión) del Hospital Universitario de Guayaquil, de Guayaquil en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: el nivel de calidad de atención del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, es por ello que te agradezco los 30 minutos que te va a llevar completar la siguiente encuesta que tiene tres partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre nivel de satisfacción del usuario externo. Y la tercera es indagar sobre la calidad de atención en la terapia respiratoria.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y **no deje casilleros en blanco**. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

I. Datos sociodemográficos

- Sexo Hombre Mujer
 - ¿Qué edad tiene? _____
 - Trabaja: Sí No
 - Nivel educacional:
 Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria
 - Condición de la atención: Paciente nuevo Paciente continuador
 - Acompañante
 - Estado civil: Soltero Casado
- Hijos: No Sí: ¿Cuántos?: _____

II. Calidad de atención en el servicio de terapia respiratoria

Este cuestionario incluye 22 preguntas. Para responder **elija una sola respuesta** para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Nº	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?					
2	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
3	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?					
*	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria se encuentra limpio al momento de la cita?					
4	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
5	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
6	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
*	¿Se le brindó la adecuada privacidad durante el servicio de terapia respiratoria que se le realiza?					
7	¿Su atención en el consultorio del servicio de terapia respiratoria estuvo a cargo de un personal médico?					
8	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
9	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	¿La cita de su atención del servicio de terapia respiratoria fue pronta?					
*	¿En momentos en los cuales necesito la ayuda o atención del personal, la atendieron rápida y oportunamente?					
11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
12	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio de terapia respiratoria fue corto?					
*	¿Fue atendido (a) respetando la programación y el orden de llegada?					
13	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
14	¿Durante su atención en el consultorio de terapia respiratoria se respetó su privacidad?					
*	¿El doctor (a) mostró interés genuino en su bienestar?					
15	¿El doctor (a) que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?					
*	¿Volvería usted al consultorio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil?					
16	¿El doctor (a) que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
17	¿El doctor (a) que le atendió le inspiro confianza?					

DIMENSIÓN EMPATÍA					
18	¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, le trato con amabilidad, respeto y paciencia?				
*	¿Usted recibió algún grito o mal trato por el doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria?				
19	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?				
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el doctor (a) sobre su salud o resultado de la atención en la terapia respiratoria?				
*	¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, fue indiferente al dolor que usted sentía?				
21	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindo sobre los procedimientos de la terapia respiratoria que le realizaron?				
22	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindo sobre el tratamiento en la terapia respiratoria que recibirá y los cuidados para su salud?				

III. Nivel de satisfacción del usuario externo

Este cuestionario incluye 13 preguntas. Para responder **elija una sola respuesta** para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Nº	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
DIMENSIÓN HUMANA						
1	¿Cómo considera la calidad atención que se le brindó en el consultorio de terapia respiratoria con respeto a su privacidad?					
*	¿Considera usted que el personal de salud respeta el horario de atención en la terapia respiratoria?					
2	¿Cómo considera el tiempo que esperó antes de su consulta de terapia respiratoria?					
3	¿Cómo considera el tiempo que dura la consulta del servicio de la terapia respiratoria?					
*	¿Considera usted que el personal de salud mantiene la privacidad?					
4	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención de la terapia respiratoria?					
5	¿Considera conveniente el horario que se programó su cita de terapia respiratoria?					
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO						
6	¿Cómo considera la explicación que recibió del personal de terapia respiratoria sobre el tratamiento?					
7	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios de la terapia respiratoria?					
*	¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar?					
8	¿Cómo considera la explicaron que recibió sobre los cuidados postoperatorios en la terapia respiratoria?					
DIMENSIÓN DEL ENTORNO						
9	¿Cómo califica la utilidad de los letreros durante el acceso a la atención en los servicios de terapia respiratoria?					
10	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos cuando fue a la consulta?					

*	¿Considera usted que el servicio de terapia respiratoria tiene una buena ventilación e iluminado?					
11	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios de terapia respiratoria?					
12	¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio de terapia respiratoria?					
13	¿Qué opina sobre el mobiliario para la atención en los servicios de terapia respiratoria?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1

<https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>

Información Personal

Identificación: 0916257603
Nombres: FERAUD IBARRA FATIMA VICTORIA
Género: FEMENINO
Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIAS	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-10-711907	2010-08-08	
ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-11-720433	2011-01-24	
MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL	Nacional		1021-15-88072149	2015-11-27	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-03-340749	2003-01-28	
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-03-352362	2003-03-07	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DEL ATENCIÓN En función a las percepciones del servicio que realmente se les entrega al usuario.	ELEMENTOS TANGIBLES Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Señalización del Hospital	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?	X		X		X		X			
		Comodidad y limpieza del Hospital	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		X			
			¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		X			
			*¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria se encuentra limpio al momento de la cita?	X		X		X		X			
	Equipamiento del área de terapia	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X				
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	Atención en base al horario y orden de llegada	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		X			
		Atención por personal médico de terapia respiratoria	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X			
			¿Su atención en el consultorio del servicio de terapia respiratoria estuvo a cargo de un personal médico?	X		X		X		X			
			¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X			
			*¿Se le brindó la adecuada privacidad durante el servicio de terapia respiratoria que se le realiza?	X		X		X		X			
	Efectividad en los reclamos presentados	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	X		X		X		X				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Tiempo de espera para solicitar una cita	¿La cita de su atención del servicio de terapia respiratoria fue pronta?	X		X		X		X			
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		X			
			*¿En momentos en los cuales necesito la ayuda o atención del personal, la atendieron rápida y oportunamente?	X		X		X		X			
		Tiempo de espera en el área de admisión	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio de terapia respiratoria fue corto?	X		X		X		X			
			*¿Fue atendido (a) respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		X			
Tiempo de espera en el consultorio médico.	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		X					

SEGURIDAD Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Privacidad y bienestar durante la consulta médica	¿Durante su atención en el consultorio de terapia respiratoria se respetó su privacidad?	X		X		X		X	
		¿El doctor (a) que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		X	
		*¿Volvería usted al consultorio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil?	X		X		X		X	
	Explicación clara del diagnóstico de salud del paciente	¿El doctor (a) que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X	
		¿El doctor (a) que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X	
		*¿El doctor (a) mostró interés genuino en su bienestar?	X		X		X		X	
EMPATÍA Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Atención amable y respetuosa al paciente	¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
		*¿Usted recibió algún grito o mal trato por el doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria?	X		X		X		X	
	Interés por solucionar sus problemas	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el doctor (a) sobre su salud o resultado de la atención en la terapia respiratoria?	X		X		X		X	
	Explicación adecuada y oportuna	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindó sobre los procedimientos de la terapia respiratoria que le realizaron?	X		X		X		X	
	Comunicación comprensible	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindó sobre el tratamiento en la terapia respiratoria que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		X	
*¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, fue indiferente al dolor que usted sentía?		X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE
0	1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de atención del usuario externo del servicio de terapia respiratoria»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del servicio de terapia respiratoria

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Feraud Ibarra Fátima Victoria

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister En Gerencia Hospitalaria, Especialista en medicina interna, y Diplomado superior en diseño curricular por competencias.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 15 de octubre de 2020


Firma del experto-evaluador
C.I: 0916257603

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Es la valoración del usuario respecto a un servicio considerando si este ha cumplido las necesidades del usuario	HUMANA El contacto humano entre el personal y los usuarios. La relación interpersonal y el contacto con los pacientes en la atención de salud.	Privacidad en la atención	¿Cómo considera la calidad atención que se le brindó en el consultorio de terapia respiratoria con respeto a su privacidad?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el personal de salud mantiene su la privacidad durante su atención?	X		X		X		X		
		Tiempo de espera oportuna	¿Cómo considera el tiempo que esperó antes de su consulta de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Cómo considera el tiempo que dura la consulta del servicio de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Horario de atención	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Considera conveniente el horario que se programó su cita de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
	*¿Considera usted que el personal de salud respeta el horario de atención en la terapia respiratoria?		X		X		X		X			
	TÉCNICO CIENTÍFICO La experiencia del personal de salud para afectar directamente la vida de los usuarios.	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	¿Cómo considera la explicación que recibió del personal de terapia respiratoria sobre el tratamiento?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar?	X		X		X		X		
		Explicación sobre su problema de salud	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Explicación sobre cuidados post operatorios de lesión	¿Cómo considera la explicaron que recibió sobre los cuidados post operatorios en la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
	DEL ENTORNO La atención por un entorno propicio para dicha tarea como la	Beneficios de letreros en el Hospital	¿Cómo califica la utilidad de los letreros durante el acceso a la atención en los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Limpieza en los servicios higiénicos	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos cuando fue a la consulta?	X		X		X		X		

comodidad, el ambiente saludable y la limpieza.	Comodidad de los ambientes	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		*¿Considera usted que el servicio de terapia respiratoria tiene una buena ventilación e iluminado?	X		X		X		X		
	Limpieza de los ambientes	¿Qué opina sobre el mobiliario para la atención en los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del servicio de terapia respiratoria

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Feraud Ibarra Fátima Victoria

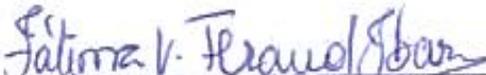
GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister En Gerencia Hospitalaria, Especialista en medicina interna, y Diplomado superior en diseño curricular por competencias.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 15 de octubre de 2020


Firma del experto-evaluador
C.I: 0916257603

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2

<https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>

Información Personal

Identificación: 0703321489

Imprimir Información

Nombres: ARCENTALES VINCE CAROLINA ALEXANDRA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL	Nacional		1021-2016-1731834	2016-09-12	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-03-340665	2003-01-28	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DEL ATENCIÓN En función a las percepciones del servicio que realmente se les entrega al usuario.	ELEMENTOS TANGIBLES Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Señalización del Hospital	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?	X		X		X		X			
		Comodidad y limpieza del Hospital	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		X			
			¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		X			
			*¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria se encuentra limpio al momento de la cita?	X		X		X		X			
	Equipamiento del área de terapia	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X				
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	Atención en base al horario y orden de llegada	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		X			
		Atención por personal médico de terapia respiratoria	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X			
			¿Su atención en el consultorio del servicio de terapia respiratoria estuvo a cargo de un personal médico?	X		X		X		X			
			¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X			
			*¿Se le brindó la adecuada privacidad durante el servicio de terapia respiratoria que se le realiza?	X		X		X		X			
	Efectividad en los reclamos presentados	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	X		X		X		X				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Tiempo de espera para solicitar una cita	¿La cita de su atención del servicio de terapia respiratoria fue pronta?	X		X		X		X			
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		X			
			*¿En momentos en los cuales necesito la ayuda o atención del personal, la atendieron rápida y oportunamente?	X		X		X		X			
		Tiempo de espera en el área de admisión	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio de terapia respiratoria fue corto?	X		X		X		X			
			*¿Fue atendido (a) respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		X			
Tiempo de espera en el consultorio médico.	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		X					

SEGURIDAD Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Privacidad y bienestar durante la consulta médica	¿Durante su atención en el consultorio de terapia respiratoria se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
		¿El doctor (a) que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		X		
		*¿Volvería usted al consultorio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil?	X		X		X		X		
	Explicación clara del diagnóstico de salud del paciente	¿El doctor (a) que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X		
		¿El doctor (a) que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X		
		*¿El doctor (a) mostró interés genuino en su bienestar?	X		X		X		X		
	EMPATÍA Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Atención amable y respetuosa al paciente	¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
			¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
			*¿Usted recibió algún grito o mal trato por el doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria?	X		X		X		X	
Interés por solucionar sus problemas		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el doctor (a) sobre su salud o resultado de la atención en la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
Explicación adecuada y oportuna		¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindó sobre los procedimientos de la terapia respiratoria que le realizaron?	X		X		X		X		
Comunicación comprensible		¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindó sobre el tratamiento en la terapia respiratoria que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		X		
	*¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, fue indiferente al dolor que usted sentía?	X		X		X		X			

OPCIONES DE RESPUESTA

NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
0	1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de atención del usuario externo del servicio de terapia respiratoria»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del servicio de terapia respiratoria

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Arcentales Vince Carolina Alexandra

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en gerencia de seguridad y salud en el trabajo

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador
C.I: 0703821489

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Es la valoración del usuario respecto a un servicio considerando si este ha cumplido las necesidades del usuario	HUMANA El contacto humano entre el personal y los usuarios. La relación interpersonal y el contacto con los pacientes en la atención de salud.	Privacidad en la atención	¿Cómo considera la calidad atención que se le brindó en el consultorio de terapia respiratoria con respeto a su privacidad?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el personal de salud mantiene su la privacidad durante su atención?	X		X		X		X		
		Tiempo de espera oportuna	¿Cómo considera el tiempo que esperó antes de su consulta de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Cómo considera el tiempo que dura la consulta del servicio de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Horario de atención	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Considera conveniente el horario que se programó su cita de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
	*¿Considera usted que el personal de salud respeta el horario de atención en la terapia respiratoria?		X		X		X		X			
	TÉCNICO CIENTÍFICO La experiencia del personal de salud para afectar directamente la vida de los usuarios.	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	¿Cómo considera la explicación que recibió del personal de terapia respiratoria sobre el tratamiento?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar?	X		X		X		X		
		Explicación sobre su problema de salud	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Explicación sobre cuidados post operatorios de lesión	¿Cómo considera la explicaron que recibió sobre los cuidados post operatorios en la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
	DEL ENTORNO La atención por un entorno propicio para dicha tarea como la	Utilidad de letreros	¿Cómo califica la utilidad de los letreros durante el acceso a la atención en los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Limpieza en los servicios higiénicos	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos cuando fue a la consulta?	X		X		X		X		

comodidad, el ambiente saludable y la limpieza.	Comodidad de los ambientes	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		*¿Considera usted que el servicio de terapia respiratoria tiene una buena ventilación e iluminado?	X		X		X		X		
	Limpieza de ambientes	¿Qué opina sobre el mobiliario para la atención en los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Nivel satisfacción de los usuarios externos del servicio de terapia respiratoria»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del servicio de terapia respiratoria

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Arcentales Vince Carolina Alexandra

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en gerencia de seguridad y salud en el trabajo

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 15 de octubre de 2020

Firma del experto evaluador
C.I: 0703821489

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3

<https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>

Información Personal

Identificación: 1204008518

Imprimir Información

Nombres: MORAN RIQUERO DANIEL EDUARDO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-09-891608	2009-05-11	
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2016-1739837	2016-10-03	
ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-12-744824	2012-03-21	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-03-340835	2003-01-28	
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-03-352585	2003-03-07	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DEL ATENCIÓN En función a las percepciones del servicio que realmente se les entrega al usuario.	ELEMENTOS TANGIBLES Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Señalización del Hospital	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?	X		X		X		X			
		Comodidad y limpieza del Hospital	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		X			
			¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		X			
			*¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria se encuentra limpio al momento de la cita?	X		X		X		X			
	Equipamiento del área de terapia	¿El consultorio del servicio de terapia respiratoria donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X				
	FIABILIDAD Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	Atención en base al horario y orden de llegada	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		X			
		Atención por personal médico de terapia respiratoria	¿Su atención en la terapia respiratoria se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X			
			¿Su atención en el consultorio del servicio de terapia respiratoria estuvo a cargo de un personal médico?	X		X		X		X			
			¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X			
			*¿Se le brindó la adecuada privacidad durante el servicio de terapia respiratoria que se le realiza?	X		X		X		X			
	Efectividad en los reclamos presentados	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	X		X		X		X				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y	Tiempo de espera para solicitar una cita	¿La cita de su atención del servicio de terapia respiratoria fue pronta?	X		X		X		X			
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		X			
			*¿En momentos en los cuales necesito la ayuda o atención del personal, la atendieron rápida y oportunamente?	X		X		X		X			
		Tiempo de espera en el área de admisión	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio de terapia respiratoria fue corto?	X		X		X		X			
		*¿Fue atendido (a) respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		X				

proporcionar un servicio rápido.	Tiempo de espera en el consultorio médico.	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		X	
SEGURIDAD Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Privacidad y bienestar durante la consulta médica	¿Durante su atención en el consultorio de terapia respiratoria se respetó su privacidad?	X		X		X		X	
		¿El doctor (a) que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		X	
		*¿Volvería usted al consultorio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil?	X		X		X		X	
	Explicación clara del diagnóstico de salud del paciente	¿El doctor (a) que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X	
		¿El doctor (a) que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X	
		*¿El doctor (a) mostró interés genuino en su bienestar?	X		X		X		X	
EMPATÍA Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Atención amable y respetuosa al paciente	¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
		*¿Usted recibió algún grito o mal trato por el doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria?	X		X		X		X	
	Interés por solucionar sus problemas	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el doctor (a) sobre su salud o resultado de la atención en la terapia respiratoria?	X		X		X		X	
	Explicación adecuada y oportuna	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindó sobre los procedimientos de la terapia respiratoria que le realizaron?	X		X		X		X	
	Comunicación comprensible	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindó sobre el tratamiento en la terapia respiratoria que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		X	
		*¿El doctor (a) que le atendió del servicio de terapia respiratoria, fue indiferente al dolor que usted sentía?	X		X		X		X	

OPCIONES DE RESPUESTA

NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
0	1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de atención del usuario externo del servicio de terapia respiratoria»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos del servicio de terapia respiratoria

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Moran Riquero Daniel Eduardo

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en gerencia de servicios de salud, Especialista en medicina interna, y Diplomado superior en gestión de desarrollo de los servicios de salud

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 15 de octubre de 2020



Firmado electrónicamente por:

DANIEL EDUARDO MORAN RIQUERO

Firma del experto evaluador

C.I: 1204008518

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Es la valoración del usuario respecto a un servicio considerando si este ha cumplido las necesidades del usuario	HUMANA El contacto humano entre el personal y los usuarios. La relación interpersonal y el contacto con los pacientes en la atención de salud.	Privacidad en la atención	¿Cómo considera la calidad atención que se le brindó en el consultorio de terapia respiratoria con respeto a su privacidad?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el personal de salud mantiene su la privacidad durante su atención?	X		X		X		X		
		Tiempo de espera oportuna	¿Cómo considera el tiempo que esperó antes de su consulta de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Cómo considera el tiempo que dura la consulta del servicio de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Horario de atención	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Considera conveniente el horario que se programó su cita de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
	TÉCNICO CIENTÍFICO La experiencia del personal de salud para afectar directamente la vida de los usuarios.	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	¿Cómo considera la explicación que recibió del personal de terapia respiratoria sobre el tratamiento?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar?	X		X		X		X		
		Explicación sobre su problema de salud	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios de la terapia respiratoria?	X		X		X		X		
		Explicación sobre cuidados post operatorios de lesión	¿Cómo considera la explicaron que recibió sobre los cuidados post operatorios en la terapia respiratoria?	X		X		X		X		

DEL ENTORNO La atención por un entorno propicio para dicha tarea como la comodidad, el ambiente saludable y la limpieza.	Utilidad de letreros	¿Cómo califica la utilidad de los letreros durante el acceso a la atención en los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X			
	Limpieza en los servicios higiénicos	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos cuando fue a la consulta?	X		X		X		X			
	Comodidad de los ambientes		¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio de terapia respiratoria?	X		X		X		X		
			*¿Considera usted que el servicio de terapia respiratoria tiene una buena ventilación e iluminado?	X		X		X		X		
Limpieza de los ambientes	¿Qué opina sobre el mobiliario para la atención en los servicios de terapia respiratoria?	X		X		X		X				

OPCIONES DE RESPUESTA

MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) percibida por el usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del servicio de terapia respiratoria

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Moran Riquero Daniel Eduardo

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en gerencia de servicios de salud, Especialista en medicina interna, y Diplomado superior en gestión de desarrollo de los servicios de salud

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 15 de octubre de 2020



Firmado electrónicamente por:

DANIEL EDUARDO MORAN RIQUERO

Firma del experto evaluador
C.I: 1204008518

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Confiabilidad del cuestionario sobre nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.1	60,10	81,253	,467	,795
*	60,45	90,471	,391	,801
PREG.2	60,00	90,211	,233	,809
PREG.3	60,05	85,839	,354	,803
*	59,40	91,621	,189	,811
PREG.4	59,95	83,945	,455	,795
PREG.5	59,65	81,187	,799	,776
PREG.6	59,30	86,116	,523	,792
PREG.7	60,10	84,516	,536	,790
*	58,90	94,516	,200	,809
PREG.8	60,00	81,789	,652	,782
PREG.9	59,55	85,103	,480	,794
PREG.10	59,30	89,063	,354	,802
*	60,75	84,408	,548	,790
PREG.11	60,45	92,050	,051	,832
PREG.12	59,70	81,695	,709	,780
PREG.13	59,95	87,839	,251	,811

Confiabilidad del cuestionario sobre calidad de atención del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.1	104,80	356,589	,397	,904
PREG.2	105,15	375,292	,213	,905
PREG.3	104,70	375,274	,123	,907
*	104,75	365,776	,277	,905
PREG.4	104,40	362,042	,358	,904
PREG.5	104,65	362,029	,367	,904
PREG.6	104,35	355,818	,669	,899
*	104,00	364,842	,434	,903
PREG.7	104,80	359,116	,520	,901
PREG.8	103,60	376,568	,286	,905
PREG.9	104,70	353,589	,631	,899
PREG.10	104,25	354,408	,609	,900
*	104,00	368,421	,336	,904
PREG.11	105,45	359,103	,526	,901
PREG.12	105,20	356,589	,355	,905
*	104,40	348,779	,802	,897
PREG.13	104,65	352,871	,507	,901
PREG.14	105,45	359,103	,526	,901
*	105,20	356,589	,355	,905
PREG.15	104,40	348,779	,802	,897
*	104,65	352,871	,507	,901
PREG.16	105,20	356,589	,355	,905
PREG.17	104,40	348,779	,802	,897
PREG.18	104,65	352,871	,507	,901
*	105,45	359,103	,526	,901
PREG.19	105,20	356,589	,355	,905
PREG.20	104,40	348,779	,802	,897
*	104,65	352,871	,507	,901
PREG.21	104,80	355,326	,398	,904
PREG.22	104,40	348,779	,802	,897

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento



CONSTANCIA

La Dirección del Hospital Universitario de Guayaquil, consta por el presente documento, que la Licenciada

Wendy Solange Pozo Arcentales

Alumna de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de "Maestría de Gestión de los Servicios de Salud" de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Piura se autoriza desarrollar la investigación denominada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020"

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado con fines educativos y no valido para situaciones laborales.

Guayaquil, 12 de octubre del 2020


Mgs. Dr. Franklin Encalada Calero
Gerente Hospitalario
Hospital Universitario de Guayaquil



Anexo 8. Consentimiento informado
CONSENTIMIENTO INFORMADO
VERBAL



Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020
Investigadora principal: Br. Wendy Solange Pozo Arcentales

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación y determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020. Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la calidad de atención y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, se considera importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto los acompañantes de usuarios externos. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias a fin de incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria.

El estudio consta de una encuesta anónima sobre datos generales e información específica. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 20 minutos, realizados en ambientes del Hospital. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplir de la forma más completa posible responder las preguntas. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que completen la encuesta, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración del Investigadora:

Yo, Br. Wendy Solange Pozo Arcentales, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.



Firma de la Investigadora

Guayaquil, 01 de noviembre de 2020

Lugar y Fecha

Base de datos de la Satisfacción del usuario externo

SUJETOS	DIMENSIÓN HUMANA				DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO				DIMENSIÓN DEL ENTORNO								
	PREG.1 *	PREG.2	PREG.3 *	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7 *	PREG.8	PREG.9	PREG.10 *	PREG.11	PREG.12	PREG.13				
1	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
2	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
5	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
6	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
7	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
8	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
9	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
10	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
11	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
12	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
13	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
14	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
15	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
16	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
17	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
18	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
19	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
20	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
21	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
22	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
23	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
24	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
25	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
26	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
27	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
28	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
29	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
30	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
31	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
32	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
33	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
34	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
35	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
36	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
37	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
38	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
39	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
40	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
41	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
42	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
43	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
44	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
45	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
46	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
47	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
48	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
49	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
50	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
51	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
52	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
53	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
54	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
55	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
56	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
57	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
58	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
59	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
60	4	3	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
61	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
62	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
63	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
64	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
65	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
66	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
67	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
68	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
69	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
70	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
71	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
72	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2

Anexo 10. Fotos del trabajo de campo

