



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del  
usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Pozo Pinela Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-4011-1680)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**PIURA — PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, quienes con su amor y paciencia y esfuerzo han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en mis metas gracias por entender que gran parte del tiempo que no pude compartir con ustedes, fue para invertirlo en la culminación de este objetivo.

## **Agradecimiento**

A Dios por darnos salud, fortaleza y humildad para compartir el presente trabajo de investigación. Doctora. Julissa Amparo Dulanto Vargas, por su extraordinaria Asesoría demostrada en forma permanente durante nuestra preparación académica.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Índice de abreviaturas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	15
<b>Tabla 2</b> Ficha técnica del instrumento del Desempeño Laboral.....	18
<b>Tabla 3</b> Ficha técnica del instrumento de la Calidad del Servicio .....	18
<b>Tabla 4</b> Validación de juicio de expertos de los instrumentos.....	19
<b>Tabla 5</b> Prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach de los instrumentos.....	19
<b>Tabla 6</b> Relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.....	23
<b>Tabla 7</b> Correlaciones entre las dimensiones de desempeño laboral y la calidad de atención.....	24
<b>Tabla 8</b> Nivel de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.....	25
<b>Tabla 9</b> Dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.....	25
<b>Tabla 10</b> Nivel de calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.....	27
<b>Tabla 11</b> Dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020 .....	27
<b>Tabla 12</b> Comparación las valoraciones de las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020 .....	29
<b>Tabla 13</b> Características sociodemográficas del usuario interno del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.....	30

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Esquema del tipo de investigación .....	13
<b>Figura 2.</b> Distribución porcentual de la dimensión eficiencia en la descripción del nivel de desempeño laboral.....	26
<b>Figura 3.</b> Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles en la descripción del nivel de la calidad de atención.....	28
<b>Figura 4.</b> Distribución por tipo de contrato del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador 2020 .....	30
<b>Figura 5.</b> Distribución de número de hijos del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador 2020 .....	31

## Índice de abreviaturas

CVL	Calidad de vida laboral
CVP	Calidad de Vida Profesional
CVT	Calidad de vida en el trabajo
HBA	Hospital Básico Ancón
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
LQL	Calidad del trabajo
OIT	Organización Internacional del trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
OWP	Desempeño Organizacional de los Trabajadores
PM	Gestión de personal
SERVPERF	Service Performance; Rendimiento del Servicio
TMMS	Trait Meta-Mood Scale; Escala de meta-humor de rasgos
UPSE	Universidad Estatal Península de Santa Elena

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance comparativo y un diseño no experimental, tipo transversal correlacional. La muestra fue de 64 usuarios internos y 81 usuarios externos del Hospital Básico Ancón. La técnica seleccionada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios validados, cada uno correspondientes a las variables. Se aplicó la prueba de Rho de Spearman, donde se encontró una correlación entre desempeño laboral y calidad de atención de 0,827 ( $p=0,000$ ); es importante resaltar que de 17 personas que llevan aproximadamente 20 años trabajando en la institución, 14 de ellos coinciden en que existe un desempeño laboral medianamente bueno. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.

**Palabras clave:** Calidad de atención, desempeño laboral, usuarios externos, usuarios internos.



## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the work performance of health personnel and the quality of care of the external user of Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. It was a study with a quantitative approach, with a basic purpose and comparative scope and a non-experimental design, correlational cross-sectional type. The sample consisted of 64 internal users and 81 external users of the Ancón Basic Hospital. The selected technique was the survey and the instruments were two validated questionnaires, each corresponding to the variables. The Spearman Rho test was applied, where a correlation between job performance and quality of care was found of 0.827 ( $p = 0.000$ ); It is important to note that of 17 people who have been working for the institution for approximately 20 years, 14 of them agree that there is a moderately good job performance. It was concluded that there is a high positive correlation between the level of job performance and the level of quality of care of the external user of Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.

**Keywords:** Job performance, quality of care, internal users, external users.

## I. INTRODUCCIÓN

Al hablar de desempeño laboral se le relacionó directamente con calidad del servicio, aquellas actividades que realizó el recurso humano dentro de la organización. La Organización Internacional del trabajo (OIT), manifestó que tanto en la producción de bienes y servicios las buenas prácticas laborales generaron ventajas organizacionales como mejora en la productividad, competitividad, disminución de riesgos de trabajo, en fin el desempeño laboral debe priorizarse como una estrategia para la mejora continua, considerando que cada organización es un mundo diferente pero resaltando que a nivel general generará un impacto en la parte interna y externa de toda institución. (1)

A escala mundial, el tema de la calidad de los servicios de salud se ha vuelto muy importante y ha recibido una atención cada vez mayor porque los usuarios consideran y juzgan de manera independiente la asistencia que reciben de los responsables de brindar los servicios de salud, por lo tanto, la eficiencia es una percepción necesaria de los servicios actuales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió como: un elemento de excelencia para la comunidad en general, el uso eficaz de recursos, riesgo mínimo para los pacientes, alta satisfacción con los pacientes y máximo impacto en la salud. (2)

A nivel de Ecuador la encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo a través del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), estableció en marzo 2019 un 27,20% de trabajadores no tuvieron un desempeño laboral productivo, ellos manifestaron su poca participación en la solución de problemas por la baja remuneración, falta de autonomía, poco reconocimiento, inestabilidad laboral, tensión, entre otros factores. (3). Por otra parte en cuanto a la calidad de atención que se brinda a los usuarios según la Revista Espacios, Ecuador ha mejorado parcialmente desde 2016, se determinó que Ecuador está satisfecho con el 63,25% e insatisfecho con el 36,75% de la población en cuanto a la calidad de los servicios médicos. En lo que respecta a la atención en áreas de emergencia debido a la agregación de la cola de usuarios en espera de atención, el 71% de los usuarios indicaron estar insatisfechos por el tiempo de respuesta a sus necesidades. (4)

En el aspecto local el problema surge en el Hospital Básico Ancón, el mismo que se encuentra catalogado como un hospital de nivel 1, perteneciente al Distrito de Salud 24D01 Santa Elena, ubicado en la Parroquia San José de Ancón. El hospital recibe pacientes en el área de urgencias, hospitalización, consulta externa y centro quirúrgico, entre los que destacan el servicio de urgencias y el área de hospitalización las 24 horas del día los 365 días del año. Quienes gozaron de estos servicios de salud son las personas afiliadas en las diferentes modalidades: seguro médico, seguro de pensión, seguro de riesgo laboral y asegurados por la seguridad social rural. (5)

El problema principal radicó en el desempeño laboral y el trato que brinda el personal de salud del Hospital Básico Ancón a los usuarios externos, pues la práctica médica se enfrenta a múltiples desafíos, para poder afrontarlos los profesionales de hoy deben contar con: habilidades profesionales efectivas, conocimientos actualizados para realizar tareas en los niveles con modelos presentes, habilidades para la enseñanza continua e inquebrantable, contenido para brindar cuidado integral, promover la prevención, la recuperación y cambiar las condiciones de salud existentes. (6)

En base a esta temática se planteó el problema principal de la investigación y cada una de los problemas específicos como se detalla a continuación, problema principal: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020? En cuanto a los problemas específicos tenemos: 1. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cuál es la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?; 3. ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones del desempeño laboral del personal de enfermería y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?.

En lo que respecta a la justificación el presente estudio de investigación se fundamentó en el aspecto metodológico y social.

En lo que corresponde a la justificación metodológica fue relevante aplicar técnicas y herramientas estadísticas que permitieron evaluar la información para luego ser procesada y generar un informe sobre el desempeño laboral y su relación con la calidad de atención a través de datos estadísticos con el respectivo análisis de los resultados. En el ámbito social se fundamentó en conocer los diferentes factores inherentes al desempeño laboral del personal de salud para sugerir las medidas necesarias a fin de que la calidad de atención sea óptima generando confianza por parte de los usuarios externos que asisten al Hospital Básico Ancón.

Dentro del trabajo de investigación fue relevante formular las hipótesis, a continuación se tuvo la hipótesis general: Existe relación entre el desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. Se formulan las hipótesis específicas en base a cada uno de los problemas específicos: 1. Existe un nivel medio del desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020; 2. Existe un nivel medio de calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020; 3. Existe relación positiva significativa entre las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.

Posterior a la información se planteó los objetivos tanto generales como específicos para el direccionamiento del trabajo de investigación, definiendo como objetivo general: Determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. De igual se precisan los objetivos específicos: 1. Evaluar el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020; 2. Describir la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020; 3. Comparar las valoraciones de las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

## II. MARCO TEÓRICO

La revisión bibliográfica se fundamentó en investigaciones internacionales previas como:

Guzmán et al., (México, 2020) en su artículo científico «El impacto de la calidad de vida laboral en el desempeño de los empleados en los hospitales públicos mexicanos: una visión basada en la gestión de equipos», teniendo como objetivo Para evaluar la relación entre la calidad del trabajo (LQL) de los siete hospitales públicos y el desempeño organizacional (OWP) de los trabajadores, se analizó la influencia de la gestión de personal (PM) como intermediaria de esta relación. Se realizaron estudios transversales entre 866 profesionales y administradores de hospitales públicos de Tlaxcala y Ciudad de México. LQL se evalúa mediante un cuestionario validado, OWP contiene 34 indicadores y PM utilizó equipos diseñados para el estudio evaluado. Los Resultados demostraron el puntaje promedio de LQL de los trabajadores de Tlaxcala fue significativamente menor. Los participantes sintieron una PM adecuada aumentaron su probabilidad de tener un LQL alto en 2,7 veces, mientras que los participantes clasificados como LQL alto tuvieron más probabilidades de tener suficiente OWP en un 69%. Conclusión: La PM apropiada se asoció con un LQL más alto, lo que indicó que es en sí misma una variable mediadora entre la relación positiva entre CVL y OWP. (7)

Aslaug & Espen, (Noruega, 2019), en su revista científica «El impacto del liderazgo orientado al cambio en el desempeño laboral del hospital y la satisfacción laboral: el papel mediador de las necesidades de aprendizaje y la participación laboral», Obtuvo el propósito de examinar el mecanismo de liderazgo orientado al cambio en los hospitales, que afectaron el desempeño y el placer de los empleados, así como los efectos directos y mediadores de la percepción de las necesidades de aprendizaje y participación. El método del estudio fue transversal, basado en una encuesta de cuatro hospitales públicos en Noruega. Los resultados apuntaron a diferentes formas en que el liderazgo orientado al cambio influyó en el desempeño y el bienestar. La conclusión expresó que es de gran importancia utilizar el potencial para reducir necesidades y aumentar la colaboración, las habilidades laborales, la complacencia profesional, aumentando la probabilidad de éxito y cambio. (8)

Fernández et al., (España, 2016), en su artículo científico «Relación entre la inteligencia emocional percibida y la calidad de vida profesional con la consecución de los objetivos laborales en el distrito de atención primaria de la Costa del Sol», cuyo propósito fue determinar la concordancia entre la comprensión emocional distinguida y la particularidad de vida técnica y laborales en el área de atención primaria. El estudio fue observacional descriptivo transversal, se realizó una muestra a profesionales fijos y contratados de las unidades de gestión regionales, se utilizó el cuestionario TMMS-24, que midió dimensiones: percepción, comprensión y regulación emocional, el cuestionario CVP-35 midió dimensiones: apoyo gerencial, necesidades laborales y motivación interna. Los resultados mostraron que existió una correlación significativa entre la calidad de vida profesional y la inteligencia emocional en las categorías de acomodación ( $p < 0,01$ ) y comprensión ( $p < 0,05$ ). Se definió una correlación significativa entre ocupación y tipo de contrato y logro de metas ( $p < 0,005$ ), también consto una correlación significativa entre calidad de vida ocupacional y tipo de contrato ( $p < 0,05$ ). Como conclusión la calidad de vida profesional percibida se relacionó con la percepción y el ajuste como dimensión de la inteligencia emocional, deben aumentar su conocimiento de los métodos trabajados en las emociones de todo el personal. (9)

En cuanto a referencias nacionales: Jiménez (El Oro – Ecuador, 2020), en su trabajo investigativo «La calidad de la atención odontológica primaria y su relación con la satisfacción del usuario de los proveedores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Ecuador», El objetivo general fue evaluar la calidad de la atención odontológica primaria y su relación con la satisfacción del usuario de los proveedores externos mediante el uso de instrumentos validados. Se utilizó el método deductivo, manteniendo un método cuantitativo y alcance descriptivo. Se utilizaron dos cuestionarios, uno basado en el modelo SERVPERF para medir la calidad de los servicios prestados por proveedores externos del IESS. La población incluye 84100 personas, incluidos 383 pacientes. De acuerdo con los resultados, se pudo demostrar que el servicio se presta bajo determinadas carencias, que repercuten negativamente en la satisfacción del usuario. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y se tomaron acciones para mejorar la escala del modelo SERVPERF. (10)

Rivera et al., (Milagro – Ecuador, 2019), en su revista científica «Satisfacción del usuario y calidad de la atención brindada en la sala de emergencias del Hospital General Milagro de la Sociedad Milagro; 2018». El objetivo general de este trabajo de investigación fue determinar la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en el área de emergencias del Hospital General IESS Milagro. El método de investigación adoptó un método cuantitativo, el alcance se describió mediante una sección transversal y el diseño no es experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones más importantes de los problemas de calidad son la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad, y la dimensión con la puntuación más alta es la capacidad de corte. La conclusión fue, que en base a una media de 3,5 (media de 3,62), los usuarios no están ni satisfechos ni satisfechos. (11)

Basantes (Chimborazo – Ecuador, 2017), en su trabajo de investigación definió «Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo», tuvo como objetivo proporcionar bienes y servicios de alta calidad mediante esfuerzos de la empresa y basados en la comprensión de las necesidades del cliente, brindarles un valor agregado y un cierto nivel de soluciones para lograr la excelente calidad que les satisfaga y asegure su fidelidad. Se realizó una encuesta mediante el modelo SERVPERF para analizar las percepciones del cliente, el cuestionario constó de los mismos ítems y dimensiones, por lo que se enfocó en la evaluación del desempeño para medir la calidad del servicio. Los resultados demostraron que el instrumento ha sido correctamente verificado por Alfa de Cronbach, y el valor obtenido es 0,944, muy superior al 0,6 establecido, por lo tanto, se puede considerar que la consistencia interna es buena y el instrumento puede medir de manera confiable la calidad de los servicios que brinda el Hospital Andino Alternativo de Chimborazo, así también se notaron algunas deficiencias o errores en el servicio brindado por la agencia. Como conclusión se definió establecer dimensiones y variables para analizar la calidad de servicio del hospital Andino Alternativo de Chimborazo, estas dimensiones y variables serán consideradas en los futuros planes de mejoramiento para lograr su óptimo desarrollo. (12)

Luego de analizar artículos científicos relacionados con el tema investigativo, se toma referencia de contenidos locales como se expresó posteriormente.

El aporte de Rodríguez (Santa Elena, 2019), presentó el trabajo de investigación «Estrategias de incentivos para mejorar la calidad del servicio del Hospital General Dr. Liborio panchana Sotomayor», en la Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE. La intención de la exploración fue considerar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio. Se empleó tipos de averiguación experimental y descriptiva, así como también métodos analíticos y deductivos. La técnica de indagación fue la entrevista, dirigida al director administrativo y la encuesta se aplicó a trabajadores y usuarios. Los datos recopilados fueron procesados por la herramienta estadística SPSS y luego interpretados. Los resultados mostraron que los miembros de la agencia no están motivados y los usuarios tuvieron una visión negativa de la calidad del servicio. (13)

Seguidamente se presentan los aportes y contenidos teóricos de artículos científicos que tienen relación con el estudio, para ello se inició con la primera variable desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones que fundamentaron la investigación. El desempeño laboral se refirió al alcance y voluntad que mostraron los trabajadores cuando realizan las principales funciones y tareas requeridas en determinados puestos o en un ambiente laboral específico, lo que pudo acreditar su idoneidad y trabajo. (14)

Hay muchos factores a considerar para lograr el desempeño laboral, es decir podemos combinar la satisfacción del usuario, en el caso del servicio hospitalarios, se estableció el desempeño mediante una menor tasa de mortalidad, menores tasas de reingreso de pacientes, baja demanda debido a mala conducta, reducción de costos y altos márgenes de ganancia, coordinación y gestión de indicadores, uso de recursos, tiempo, estadía, optimización de tiempos y recursos, complacencia del cliente, disminución de los registros de espera, entre otros factores. (15)

El trabajo coordinado y bien organizado en los centros de salud garantizan un adecuado servicio para los usuarios, pacientes y familias, así como el encontrar y reducir errores, trabajar en equipo, dejar que todos participen, sentirse parte del sistema y las necesidades mundiales de los servicios hospitalarios, que avanza hacia nuevos cambios, es la esencia de la cultura de la calidad. (16)



Es importante tener en cuenta el trabajo que realizan los profesionales de enfermería, teniendo en consideración que ellos asumen una alta responsabilidad sobre el paciente, pero hay que tener en cuenta que la falta de personal frente a una alta demanda de pacientes con condiciones insuficientes en un centro médico afecta de una u otra manera el rendimiento del personal. (17) La salud es la intersección de la biología y la sociedad, los individuos y las comunidades, y las políticas sociales y económicas., además de su valor intrínseco, la salud es un medio de realización humana individual y colectiva, por lo tanto, es un indicador del éxito de la sociedad y sus agencias gubernamentales en la búsqueda del bienestar de las personas es por aquello que los centros de atención médica buscan cada vez brindar servicios de calidad mediante el desempeño laboral. (18)

La multiplicidad de causas de la salud implicó que los problemas de salud deben ser resueltos a través de planes, partiendo de muchos factores incluidas la atención que se brinda a los pacientes, familias, las comunidades, así también otros sectores sociales que juegan un papel importante en la determinación y participación de estos factores. (19)

En el sector salud, cada institución es única y cada grupo humano tiene sus propias características, presentándose el desempeño laboral clima organizacional como una de las herramientas estratégicas para la mejora continua de una determinada organización, es así que a través del análisis, podemos determinar los factores claves que pueden mejorar como la vida laboral de los diferentes profesionales de la salud y la calidad de los servicios médicos prestados al público. (20)

Es indispensable valorar el desempeño de todos los profesionales del sector de la salud para alcanzar las metas y objetivos propuestos, constituyéndose el desempeño laboral en un arma eficaz para alcanzar el éxito organizacional y la calidad del servicio, debido que los pacientes requieren de atención eficiente, efectiva y de cambios positivos en la cultura institucional. (21) Es así que los gerentes de los centros médicos se centraron en el desarrollo de las actividades de salud, fomentando en sus trabajadores valores y competencias eficientes, así como empoderarlos de una manera que alcanzaran su potencial y puedan fortalecer la cultura institucional activa. (22)

Una vez analizada la teoría de la variable desempeño laboral, se definen las dimensiones correspondiente que respalda la investigación. Arboleda (23) expresa lo siguiente:

Respecto a la eficiencia, apuntar siempre a la mejora continua, a establecer interminablemente metas a corto, medio y largo plazo, que permitieron revisar siempre el entusiasmo de los usuarios internos y producir indicadores en forma de métricas, para poder verificar una mejora continua en la calidad y por ende una satisfacción por parte de los usuarios externos. (24) (25)

En cuanto a la eficacia, es la capacidad para producir el efecto deseado de determinado cosa, en el ámbito de la salud al identificar las necesidades de los pacientes, y dar solución inmediata o el proceso correspondiente se puede orientar mejor de acuerdo con las necesidades de la población, dado que el proceso involucra a varias personas para que el trabajo sea eficiente. (26)

Es así que la alta calidad en la salud se puede demostrar mediante los indicadores de gestión compuesto por la estructura, procesos o resultados, que ayudaron a controlar y monitorear los procedimientos realizados con el afán de brindar la satisfacción que los pacientes esperan. (27)

Para brindar servicios que los usuarios consideran excelentes, los hospitales deben comprender las expectativas y anhelos de los pacientes, porque el desconocimiento y falta de cuidado puede significar invertir tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no son importantes para los usuarios, que van a direccionarse hacia otros centros. (28)

La calidad del servicio, se estableció como la segunda variable que se estipula en el estudio. La calidad de la prestación del servicio suele definirse de acuerdo con la con los procedimientos que se realicen y la interacción de múltiples factores intervinientes dentro del proceso del desarrollo de las actividades (ya sea tecnología, administración, recursos económicos o tecnológicos. (29) Las organizaciones proveedoras de servicios de salud son las responsables de la atención de la salud de la población, en este sentido que se deben priorizar la calidad de los servicios prestados. (30)

La calidad de la salud es el consecuencia del movimiento de muchos factores, entre los cuales se atribuyeron mecanismos científicos y técnicos y un elemento relacionado con la calidad percibida basada en las relaciones interpersonales (cumplimiento de las normas y valores sociales) y la prestación de servicios médicos a través de la (accesibilidad, condiciones ambientales, adecuación de instalaciones y equipos tangibles, entre otros medios.), debido a que son tangibles y, por tanto, pueden medirse. (31)

En el artículo científico establece: Que el objetivo brindar a los usuarios parámetros concernientes con la particularidad de los servicios de salud, involucraron dos aspectos indispensables: percepción y expectativa, debido a que la calidad de la atención en salud se relaciona con una serie de variables que pueden ser controladas desde el nivel gerencial, teniendo en cuenta las expectativas del hospital, la percepción de los usuarios del servicio brinda la clave básica de la calidad de la atención brindada. (32) (33)

El servicio de salud se encuentra diseñado para proteger la vida humana, donde la (OMS) estableció el compromiso compartido y la responsabilidad que debe asumirse entre el usuario y el paciente, siendo este vínculo el más adecuado para lograr la mejor atención médica, en consideración los elementos e instrucciones del paciente y de los usuarios y con el menor riesgo y máxima satisfacción del paciente para obtener los mejores resultados en su salud. (34)

El autor Coronado (2017) en la revista científica definió, la mejora continua del personal médico como una estrategia perfeccionada, en este contexto social cuenta con muchas razones para no utilizar los servicios médicos, entre ellas tenemos las predicciones, problemas geográficos que restringen el acceso y fondos familiares insuficientes. Influir en estos temas requiere enfoques políticos y económicos para abordar los determinantes sociales de los problemas de salud. (35)

La base de la calidad de la atención es brindar servicios o productos que superen la capacidad o expectativas del paciente de acuerdo con las necesidades del paciente, siendo la forma de satisfacer conscientemente los requerimientos de los pacientes. (36)

Posteriormente se desarrolló las dimensiones de la variable calidad del servicio, las mismas que se articularon con el propósito de tener soporte científico en el trabajo investigativo, para la construcción del conocimiento. Losada (2019) (37), en su artículo científico estableció:

En lo que respecta a los elementos tangibles en la calidad del servicio, permitió al paciente elegir entre un centro de atención y otro, buscando la calidad global de los servicios médicos, es decir, requirió la máxima calidad técnica por parte del equipo de trabajo, los materiales de comunicación como el respeto, el trato, la educación del personal, las instalaciones físicas adecuadas, habitaciones agradables y cómodas, señaléticas e información pertinente, alimentación y procedimientos administrativos eficientes. (38) Todos estos elementos tangibles, transmitieron una representación o imagen del servicio del cliente, especialmente estos elementos evaluarán la calidad. (39) (40)

La capacidad de respuesta se instituyó como la posibilidad que tiene una empresa para satisfacer determinado servicio, asociado al tiempo en que se resolvió un inconveniente o problema y se relacionó con tres aspectos básicos como tiempo, calidad y tono de comunicación, por lo tanto el mayor grado de bienestar, se basó en la prestación de actividades de salud, sistema que incorporó fundamentalmente su planificación, control, aseguramiento y evaluación en el correspondiente plan de gestión. (41)

En lo referente a la fiabilidad, son resultados iguales o compatibles en diferentes actividades, ya sea estas acciones personal o empresarial, debido que los usuarios tomaron decisiones basadas en su propia percepción, no basadas en la realidad objetiva, por tanto para tener fiabilidad se debió comprender las expectativas de los usuarios siendo el primer paso y el más relevante para brindar calidad. (42)

Lo que respecta a empatía está referida al medio de entender las emociones de los demás, es la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y conllevar sus sentimientos, es así que la persona que es empático desarrolló la capacidad intelectual para convivir y asimilar la forma de cómo se siente en su entorno. (43)

Fundamentalmente la empatía es la capacidad de percepción, mientras una persona transmite dolor, la otra persona lo siente, requiriendo apoyo y contención emocional de alto nivel, las emociones expresadas pudieron conducir a situaciones inesperadas y negativas, es por aquello que en los hospitales la socialización y comunicación con los pacientes es un elemento fundamental para su mejora y recuperación. (44) (45)

Por tanto la empatía en la salud es que los profesionales de la salud deben intentar comprender la realidad de una persona, considerándolos como familiares ni amigos, es así que cuando se escucha la voz de alguien, debe ser amable sin asumir ninguna responsabilidad, sino que estar presto para ayudarlo en lo que este a su alcance, este esfuerzo no es solo emocional sino también semiótico, porque la empatía debe ser global, una comprensión del sufrimiento psicológico, físico y social. (46)

La cultura de la seguridad se precisó como un vinculado de valores y normas compartidos por los individuos de una misma organización, e implica un modelo mental común que posiciona la seguridad que busca una persona en todos los ámbitos como el objetivo común a perseguir. (47) Los componentes de cada individuo interactúan con varios factores, como los elementos, tareas o procedimientos del paciente, la estructura del entorno físico, incluidos los materiales que brindan asistencia u organización, el equipo técnico y la ubicación física, y los eventos adversos pueden ocurrir de alguna manera, con más frecuencia de lo esperado. (48)

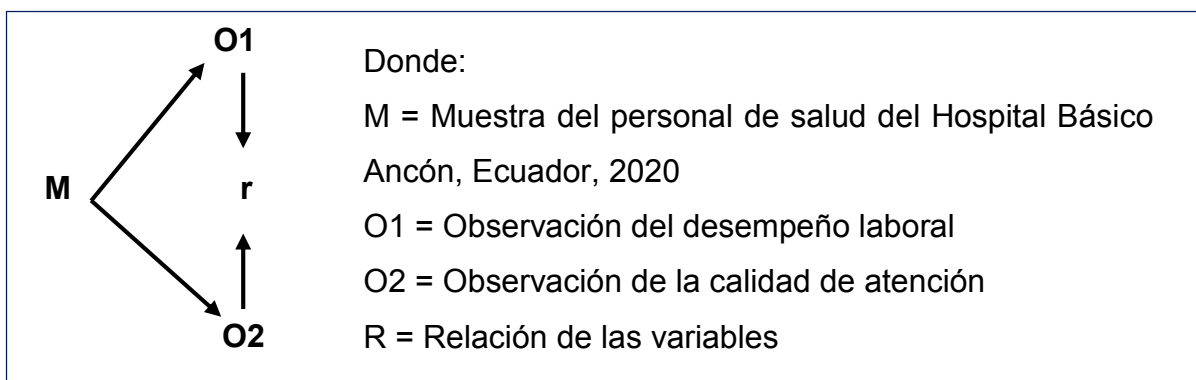
La seguridad se concretó como la ausencia de peligro o presencia de algún riesgo, la seguridad hospitalaria consiste en garantizar que los trabajadores, pacientes, visitantes y el equipo del centro médico estén protegidos contra riesgos de accidentes o condiciones peligrosas. (49) Los pacientes esperan recibir servicios hospitalarios seguros, libres de riesgos, así como recibir una comunicación afectiva y trato amigable, cordial, integral que garantice una excelente atención. (50)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, teniendo la modalidad de estudio básica y de alcance comparativo. Hernández (51) estableció que los datos que se extraen de la indagación, permiten examinar la relación de las variables estudiadas generando nuevos conocimientos científicos y la obtención de información.

El diseño del estudio fue no experimental, de tipo transversal correlacional Hernández (51) debido a que las variables no se manipulan intencionalmente, sino que se observan y se analizan desde su entorno natural, tal como se dieron. (52)



**Figura 1** Esquema del tipo de investigación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Las variables de estudio fueron:

##### **Variable 1: Desempeño laboral**

- Definición conceptual: El desempeño laboral se refiere a la acción que muestran los trabajadores cuando realizan las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos en un ambiente laboral específico, como conocimientos, habilidades, experiencias, competencias laboral, actitudes, características personales y valores que ayudan a lograr los resultados esperados. (53)

- Definición operacional: Define todos los elementos que integran en el desempeño laboral, como niveles de rendimiento de los trabajadores, productividad, efectividad y eficiencia en sus actividades laborales y en su potencial desarrollo, que ayudan a medir el grado de idoneidad de cada trabajador en un período determinado. (54).

## **Variable 2: Calidad de atención**

- Definición conceptual: La calidad de atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, que se relaciona con las necesidades y la satisfacción que requieren los pacientes y la sociedad en su conjunto, teniendo en cuenta los siguientes atributos como el entusiasmo, atención oportuna, las instalaciones hospitalarias o clínicas, la reputación del médico y la imagen de la institución. (55)
- Definición operacional: Integran el conjunto de acciones sistematizadas y continuas, basadas en los aspectos científicos, técnicos y tecnológicos en el proceso de la salud, así también como la experiencia de los profesionales y los recursos disponibles que permitan alcanzar la satisfacción de los pacientes y proporcionar todos los beneficios básicos. (56)

Las variables sociodemográficas fueron: edad, sexo, tipo de contrato, año de labores y número de hijos.

La matriz de Operacionalización en estructura completa se observa en el **Anexo 3**.

**Tabla 1** Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
<b>Desempeño laboral</b>	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos	N° 1 a la N° 3	Nunca (0)	Bajo (0-25)
		Grado de compromiso	N° 4 a la N° 6	Rara vez (1)	
		Apoyo en el área de trabajo	N° 7 a la N° 9		
	Eficacia	Supervisión en el puesto de trabajo	N° 10 a la N° 12	Algunas veces (2)	Medio (26-51)
		Ausentismo	N° 13 a la N° 15	Frecuentemente (3)	Alto (52-76)
		Ambiente laboral	N° 16 a la N° 18		
		Actualización	N° 19	Siempre (4)	
<b>Calidad de atención</b>	Elementos tangibles	Infraestructura	N° 1 a la N° 2	Nunca (0)	Bajo (0-29)
		Recurso humano	N° 3		
		Material informativo	N° 4		
	Fiabilidad	Trabajo coordinado	N° 5 a la N° 6	Rara vez (1)	Medio (30-59)
		Atención oportuna	N° 7 a la N° 8		
	Capacidad de respuesta	Profesionalismo	N° 9	Algunas veces (2)	Alto (60-88)
		Servicio oportuno	N° 10 a la N° 11		
	Seguridad	Compromiso	N° 12 a la N° 13	Frecuentemente (3)	Alto (60-88)
		Confianza	N° 14 a la N° 15		
		Cortesía	N° 16		
	Empatía	Personal capacitado	N° 17	Siempre (4)	
		Atención personalizada	N° 18 a la N° 19		
			Competitividad	N° 20 a la N° 22	
<b>Co – Variables Sociodemográficas</b>	Edad	Referido por el usuario		Años	
	Sexo	Referido por el usuario		Masculino (1) Femenino (2)	
	Tipo de contrato	Referido por el usuario		Nombramiento definitivo(1) Nombramiento provisional(2) Contrato ocasional (3)	
	Año de servicio	Referido por el usuario		Años	
	Número de hijos	Referido por el usuario		Cantidad	

Fuente: Elaboración propia



### **3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis.**

La población del estudio de investigación estuvo conformada por 140 profesionales de salud y 300 usuarios externos que asisten al Hospital Básico Ancón en la primera quincena del mes de noviembre del 2020.

La muestra estuvo conformada por 64 personas pertenecientes al área de salud del Hospital Básico Ancón. Se obtuvo el tamaño de la muestra calculado a través de la fórmula para estimar una proporción de calidad promedio del personal de salud donde: población finita (140), nivel de confianza 95% ( $Z=1,96$ ), probabilidad de satisfacción de resultado piloto previo de 70% ( $p=0.50$ ), una precisión de 10% ( $d=0,10$ ) y un 10% de proyección por pérdida. (40) **(Anexo 4)**

En cuanto a los usuarios externos la muestra estuvo conformada por 81 personas que acuden al Hospital Básico Ancón. Se obtuvo el tamaño de la muestra calculado a través de la fórmula para estimar una proporción de calidad promedio de usuarios externos donde: población finita (300), nivel de confianza 95% ( $Z=1,96$ ), probabilidad de satisfacción de resultado piloto previo de 70% ( $p=0.50$ ), una precisión de 10% ( $d=0,10$ ) y un 10% de proyección por pérdida. (40) **(Anexo 4)**

Los criterios de inclusión fueron: el personal de salud del Hospital Básico Ancón considerados en la muestra y por otra los usuarios externos mayores de 18 años en capacidad de comunicarse y orientados en tiempo y espacio y quienes deseen participar de manera voluntaria.

Los criterios de exclusión fueron: personal médico que se encuentra de vacaciones y usuarios externos que no desearon participar.

Se realizó una prueba piloto a 20 integrantes del personal de salud y a 20 usuarios externos para conocer el tiempo de respuesta, su apreciación y corrección de posibles errores de redacción. La probabilidad de satisfacción fue de 70% ( $p=0.70$ ) y de insatisfacción de 30% ( $q=0.30$ ), cuyos datos fueron utilizados para el cálculo de tamaño de la muestra.

La técnica estadística para la selección de la muestra fue probabilística según muestreo aleatorio simple determinado por tabla de números aleatorios referidos del listado de orden de llegada por día en el turno de 8: a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes del personal de salud y de los usuarios externos del Hospital Básico Ancón en la primera quincena del mes de noviembre de 2020.

La unidad de análisis fueron: el personal de salud (médicos tratantes, médicos residentes, laboratoristas, licenciadas y auxiliares); y los usuarios externos mayores de 18 años que visitan el Hospital de Ancón.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada en el trabajo de investigación fue la encuesta con el fin de preguntar sobre el desempeño laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención de los usuarios externos. De igual manera, se aplicó el instrumento para recolectar datos de las dimensiones eficiencia y eficacia; por otra parte se empleó otro cuestionario para lo que respecta en la evaluación de las dimensiones fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta donde la escala de Likert se disminuyó a tres niveles, ajustándose a los requerimientos del cuestionario, facilitando el llenado e interpretación.

El primer cuestionario consta de 19 preguntas cerradas, estructurado con 2 dimensiones y medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 33.33% (rangos de porcentaje: bajo 0-25; medio 26-51 y alto 52-76). En lo que se refiere al segundo cuestionario de igual manera está estructurado por 22 preguntas cerradas conformado por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 33.33% (rangos de porcentajes: bajo 0-29; medio 30-59 y alto 60-88) **Anexo 5)**

**Tabla 2** Ficha técnica del instrumento del Desempeño Laboral

<b>Nombre cuestionario</b>	<b>del</b>	<b>Cuestionario de Desempeño Laboral</b>
<b>Autor</b>		Br. Luis Alberto Pozo Pinela
<b>Adaptado</b>		Sí, aplica, adaptado al cuestionario de desempeño laboral de la Máster Evelyn Piélagó Fraga
<b>Lugar</b>		Servicios de salud
<b>Fecha de aplicación</b>		Primera quincena de noviembre de 2020
<b>Objetivo</b>		Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020
<b>Dirigido a</b>		Personal de salud
<b>Tiempo estimado</b>		20 minutos
<b>Margen de error</b>		0,05
<b>Estructura</b>		El instrumento 1 se compone de 19 preguntas, con dos dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores Nunca=0, Rara vez= 1, Algunas veces= 2, Frecuentemente=3 y Siempre= 4

**Tabla 3** Ficha técnica del instrumento de la Calidad del Servicio

<b>Nombre cuestionario</b>	<b>del</b>	<b>Cuestionario de Calidad de Atención</b>
<b>Autor</b>		Br. Luis Alberto Pozo Pinela
<b>Adaptado</b>		Sí, aplica, adaptado al cuestionario de calidad del servicio del modelo de Servperf
<b>Lugar</b>		Servicios de salud
<b>Fecha de aplicación</b>		Primera quincena de noviembre de 2020
<b>Objetivo</b>		Describir la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020
<b>Dirigido a</b>		Usuarios externos
<b>Tiempo estimado</b>		20 minutos
<b>Margen de error</b>		0,05
<b>Estructura</b>		El instrumento 2 se compone de 22 preguntas, con cinco dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores Nunca=0, Rara vez= 1, Algunas veces= 2, Frecuentemente=3 y Siempre= 4

En cuanto a la validación del instrumento fue sometida a consideración y opinión de tres especialistas: primer experto: Ing. Irving Quijije Carillo, Magister en Contabilidad y Auditoría, Especialista en control de calidad en el área de Salud con 10 años de experiencia; como segundo experto: Dra. Rosaura Tumbaco García Doctora en medicina y cirugía, Especialista en gestión de la seguridad clínica con 19 de años de experiencia; como tercer experto: Magister Maribel Jacqueline Velázquez Sanguano, Especialista en seguridad y calidad de atención sanitaria con 9 años de experiencia; por unanimidad manifestaron estar de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 6)**

**Tabla 4** Validación de juicio de expertos de los instrumentos

<b>Experto</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Dictamen</b>
<b>1</b>	Mg.	Irving Adolfo Quijije	Aplicable
<b>2</b>	Mg.	Rosaura Tumbaco	Aplicable
<b>3</b>	Mg.	Maribel Jacqueline	Aplicable

En lo que respecta al estudio piloto previo contribuyó en determinar la confiabilidad del instrumento. Para su análisis se aplicó la prueba estadística del Alfa de Cronbach obteniendo un valor mínimo de 0,849 equivalente a bueno. **(Anexo 7)**

**Tabla 5** Prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach de los instrumentos

<b>Estadística de fiabilidad</b>		<b>Niveles</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>	
<b>0,849</b>	19 preguntas instrumento 1	<b>Bueno</b>
<b>0,918</b>	22 preguntas instrumento 2	<b>Excelente</b>

### 3.5. Procedimientos

Para el procedimiento se establecieron los siguientes pasos:

Se validó el contenido por juicio de expertos detallados en párrafos precedentes, se tuvo los permisos y autorización para proceder con la aplicación de la encuesta en el Hospital Básico Ancón, con las firmas correspondientes y conocimiento del objetivo del estudio, se emitió la carta de autorización. **(Anexo 8)**.

Se realizó una entrega online del consentimiento informado mediante un enlace de la plataforma google drive para el personal interno, mediante el siguiente enlace ([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSes0OiEc1vzArnFhhNPgzbG3Zg-tw9TxbIEQl43n9ZwqTbTww/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSes0OiEc1vzArnFhhNPgzbG3Zg-tw9TxbIEQl43n9ZwqTbTww/viewform?usp=sf_link)), respecto a la variable Desempeño Laboral.

Se entregó el consentimiento informado verbal para el personal externo, respecto a la variable Calidad del servicio, se solicitó permiso al personal de salud y a los usuarios externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, aceptando de manera verbal participar voluntariamente y manifestando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 9)**

Aplicación de prueba piloto: durante el desarrollo del procedimiento se dio a conocer sobre la información obtenida de manera anónima y el tratamiento de los datos de manera confiable sin ningún tipo de juzgamiento por las respuestas recibidas.

Determinación de la frecuencia de aplicación: se efectuó una planificación en cuanto a las horas de recolección de la información para que esta sea confiable y veraz; definiendo los lunes, martes y miércoles de 1:00 p.m. a 05:00 p.m. y los días jueves y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

De igual manera se estableció aplicar el cuestionario al personal de salud a través de un enlace con un formulario en Google Drive; para los usuarios externos se recolectaron los datos en la sala de espera del área de enfermería con cada una

de las preguntas del cuestionario ya validado, siempre bajo un ambiente de respeto, cordialidad y confidencialidad.

Organización de la información: se recolectaron cada uno de los instrumentos aplicados, almacenados de manera técnica en archivos codificados para su lectura, dándole el tratamiento estadístico correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Con lo que respecta al tratamiento de datos este fue realizado a través de una base de datos anónima y con una codificación bajo el programa MS Excell®, en cuanto al análisis de los datos se efectuó con el programa SPSS® v. 20.0 para Windows. (58)

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que ofrece el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. El valor mínimo considerado será de 0,5. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario. (59) (60)

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto se utilizaron con el fin de determinar el tamaño de la muestra, esto a través del programa Excel de la web Fistera.

La descripción de las variables se realizó con medidas de tendencia central (mediana) y de dispersión (rango intercuartil). Al comprobar una distribución normal de los resultados, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Este coeficiente permitió estudiar la relación lineal entre dos variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios. Una asociación nula resultaría en  $r=0$ , mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicó el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindará a múltiples categorías. (61) (62)

### **3.7. Aspectos éticos**

Fue preciso adquirir el consentimiento del personal de salud y de los usuarios externos, debido que el presente estudio cumple con las pautas de confiabilidad adecuadas al no compartir la información adquirida, salvo para los fines previsto en el estudio; se guardó la identidad del personal de salud y de los usuarios externos que fueron participes en la indagación, inicialmente para la aplicación del instrumento, se pidió la autorización de la autoridad competente del Hospital Básico Ancón, seguidamente se les expresó que su aportación es voluntaria y que se salvaguardará todo los datos e indagación brindada, posteriormente se procedió con la realización de la encuesta.

Para el desarrollo de la investigación se basó la exploración en el aspecto ético y el estudio se encuentra fundado en la originalidad, debido que los datos e información estuvieron sustentados mediante documentos académicos, manteniendo el debido respeto de la autoría, así como la divulgación del documento con los fines acordados.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados sobre el objetivo general

##### Estadística inferencial

**Tabla 6** Relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

		Calidad de atención
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		Coefficiente de determinación

En la tabla 6 se evidencia el cálculo entre el desempeño laboral y la calidad de atención, sobre la muestra de 64 personas responsables del área de salud; la significancia (bilateral), consiguió el resultado 0.000 altamente significativo, confrontado con el parámetro de SPSS (1%=0,01); obteniendo la comparación menos a 0,01 rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Identificándose la correlación con el coeficiente de Rho Spearman de 0,827; concluyendo que existe correlación positiva alta entre las dos variables estudiadas, de igual manera mediante esta correlación positiva alta se expresa al 68,39% de la muestra según el coeficiente de determinación.



**Tabla 7** Correlaciones entre las dimensiones de desempeño laboral y la calidad de atención

		<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
		<b>DIMENSIONES</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	0,393	0,491
		Sig. (bilateral)	0,001	0,000
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	0,431	0,486
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	0,365	0,523
		Sig. (bilateral)	0,003	0,000
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	0,633	0,408
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	0,387	0,499
		Sig. (bilateral)	0,002	0,000

En la tabla 7 se evidencia la correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y las dimensiones de la calidad de atención, sobre la muestra de 64 personas responsables del área de salud; la significancia (bilateral), en cuanto a la seguridad consiguió el resultado 0,000 altamente significativo, confrontado con el parámetro de SPSS ( $1\%=0,01$ ); obteniendo la comparación menor a 0,01. Identificándose la correlación con el coeficiente de Rho Spearman de 0,633; concluyendo que existe correlación positiva moderada entre las dos dimensiones estudiadas.

## Resultados sobre el objetivo específico 1

**Tabla 8** Nivel de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.

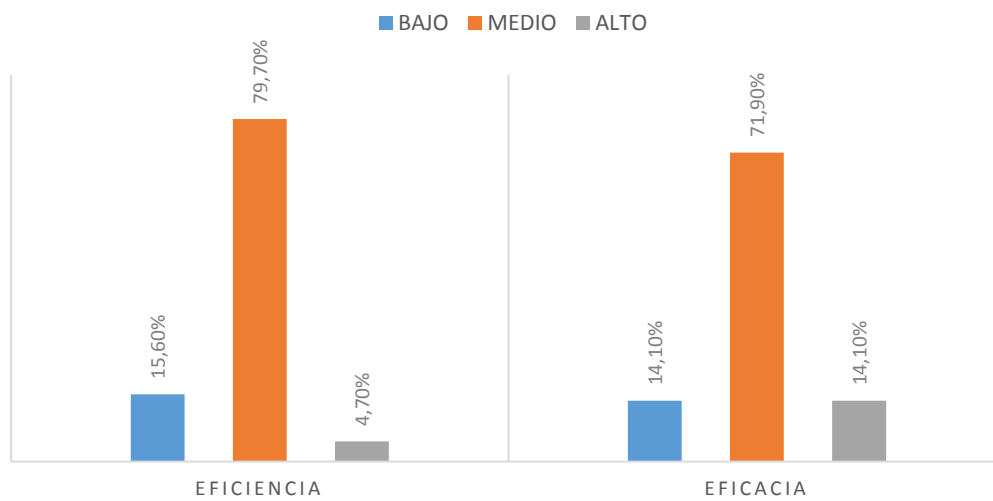
VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL					
	EFICIENCIA		EFICACIA		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%
ESCALA						
BAJO	10	15,60	9	14,10	10	15,60
MEDIO	51	79,70	46	71,90	47	73,40
ALTO	3	4,70	9	14,10	7	10,90
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 9** Dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020.

Indicadores de desempeño laboral usuarios internos				
N° 64		Frecuencia	Porcentaje	Sig.
<b>Eficiencia</b>	Bajo	10	15,60% <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 29,55 P valor: 0,03
	Medio	51	79,70% <sup>2</sup>	
	Alto	3	4,70%	
<b>Eficacia</b>	Malo	9	14,10% <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 28,58 P valor: 0,01
	Regular	46	71,90% <sup>2</sup>	
	Bueno	9	14,10%	

En la tabla 8, se aprecia los resultados de la variable desempeño laboral y de sus dimensiones, denotándose que el nivel medio tiene una acentuada incidencia valorada en 79,70% en lo que respecta a la eficiencia; así mismo el 71,90% demuestra un nivel medio en cuanto a la dimensión eficacia.

## DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL



**Figura 2.** Distribución porcentual de la dimensión eficiencia en la descripción del nivel de desempeño laboral.

En la figura 2 se observa la distribución porcentual de la dimensión eficiencia denotándose que el nivel medio tiene una acentuada incidencia valorada en 79,70%; el 15,60% demuestra un nivel bajo, en lo que respecta a la eficacia de igual manera el nivel medio con el porcentaje más alto el 71,90%; esto quiere decir que los usuarios internos consideran que existe un nivel de desempeño laboral medianamente bueno.

## Resultados sobre el objetivo específico 2

**Tabla 10** Nivel de calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

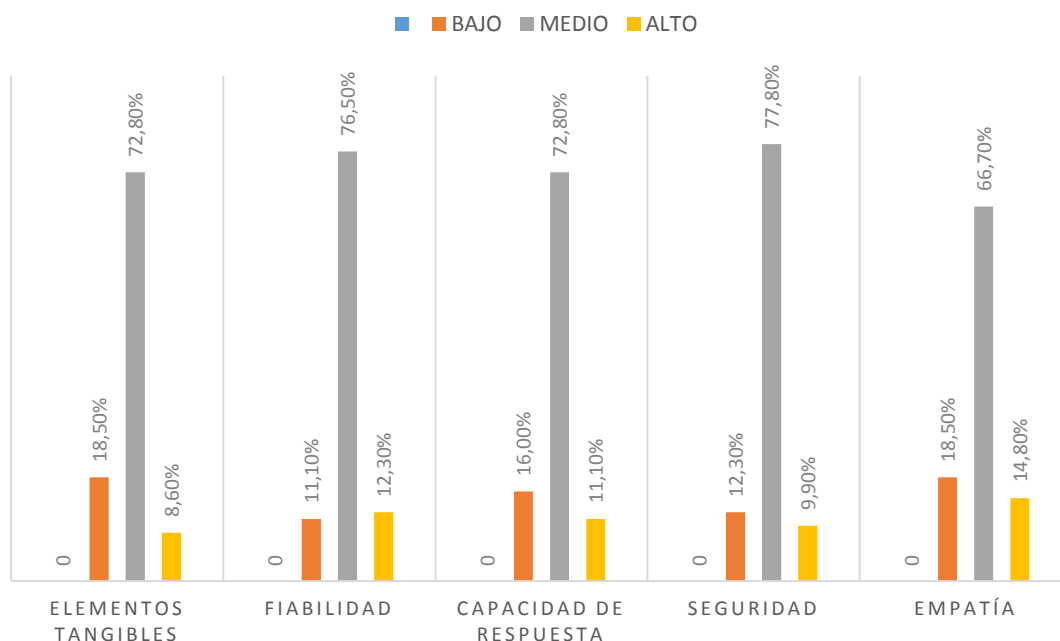
VARIABLE	CALIDAD DE ATENCIÓN											
	ELEMENTOS TANGIBLES		FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA		TOTAL	
DIMENSIONES	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ESCALA												
BAJO	15	18,50	9	11,10	13	16,00	10	12,30	15	18,50	10	12,30
MEDIO	59	72,80	62	76,50	59	72,80	63	77,80	54	66,70	59	72,80
ALTO	7	8,60	10	12,30	9	11,10	8	9,90	12	14,80	12	14,80
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 11** Dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

Indicadores de calidad de atención usuarios externos				
N° 81		Frecuencia	Porcentaje	Sig.
<b>Elementos tangibles</b>	Bajo	15	18,50 <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 29,63 P valor: 0,01
	Medio	59	72,80 <sup>2</sup>	
	Alto	7	8,60	
<b>Fiabilidad</b>	Bajo	9	11,10 <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 33,55 P valor: 0,02
	Medio	62	76,50 <sup>2</sup>	
	Alto	10	12,30	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Bajo	13	16,00 <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 28,67 P valor: 0,03
	Medio	59	72,80 <sup>2</sup>	
	Alto	9	11,10	
<b>Seguridad</b>	Bajo	10	12,30 <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 25,35 P valor: 0,01
	Medio	63	77,80 <sup>2</sup>	
	Alto	8	9,90	
<b>Empatía</b>	Bajo	15	18,50 <sup>2</sup>	Chi <sup>2</sup> : 28,74 P valor: 0,01
	Medio	54	66,70 <sup>2</sup>	
	Alto	12	14,80	

En la tabla 10, se aprecia los resultados de la variable calidad de atención y de sus dimensiones, denotándose que el nivel medio tiene una acentuada incidencia valorada en un 72,80%, así mismo, por otra parte el 18,50% demuestra un nivel medio y en cuanto al nivel alto evidencia un 8,60%.

## DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN



**Figura 3.** Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles en la descripción del nivel de la calidad de atención.

En la figura 3 se observa la distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles denotándose que el nivel medio tiene una acentuada incidencia valorada en 72,80%, lo que indica que los usuarios externos consideran que la calidad es medianamente buena, no se sienten totalmente satisfechos con la atención recibida por parte del personal de salud del Hospital IEES Ancón.

### Resultados sobre el objetivo específico 3

**Tabla 12** Comparación las valoraciones de las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

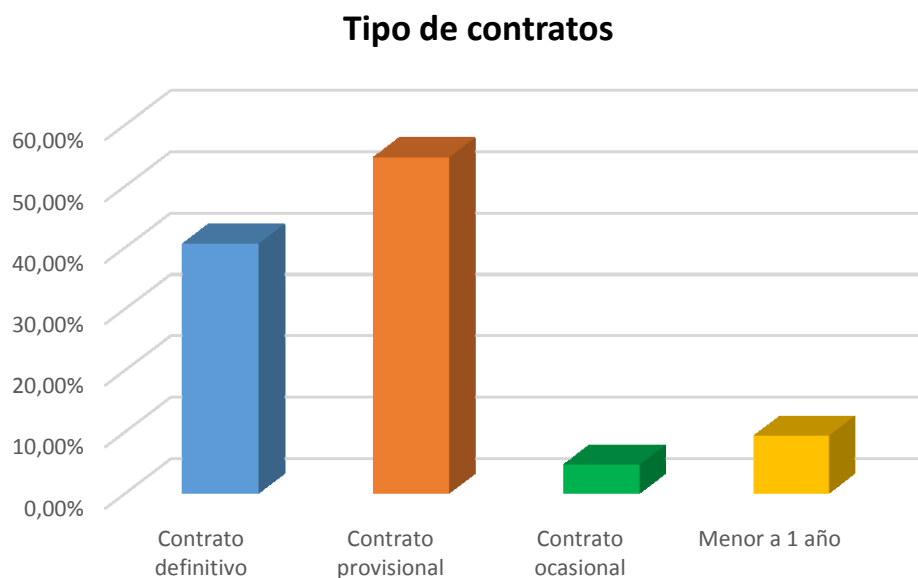
VARIABLE		CALIDAD DE ATENCIÓN																							
DESSEMPEÑO LABORAL	DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA							
		Escala	Bajo	Medio	Alto	Total	Escala	Bajo	Medio	Alto	Total	Escala	Bajo	Medio	Alto	Total	Escala	Bajo	Medio	Alto	Total	Escala	Bajo	Medio	Alto
Eficiencia	Bajo	4	6	0	10	Bajo	4	6	0	10	Bajo	4	5	1	10	Bajo	5	5	0	10	Bajo	4	6	0	10
	Medio	9	39	3	51	Medio	4	42	5	51	Medio	7	42	2	51	Medio	2	47	2	51	Medio	9	36	6	51
	Alto	0	0	3	3	Alto	0	1	2	3	Alto	0	0	3	3	Alto	0	0	3	3	Alto	0	0	3	3
	Total	13	45	6	64	Total	8	49	7	64	Total	11	47	6	64	Total	7	52	5	64	Total	13	42	9	64
EFICACIA	Bajo	6	3	0	9	Bajo	4	5	0	9	Bajo	6	3	0	9	Bajo	3	6	0	9	Bajo	4	5	0	9
	Medio	6	38	2	46	Medio	3	41	2	46	Medio	5	38	3	46	Medio	4	40	2	46	Medio	9	34	3	46
	Alto	1	4	4	9	Alto	1	3	5	9	Alto	0	6	3	9	Alto	0	6	3	9	Alto	0	3	6	9
	Total	13	45	6	64	Total	8	49	7	64	Total	11	47	6	64	Total	7	52	5	64	Total	13	42	9	64

En la tabla 12 se observa que en la variable desempeño laboral, la dimensión eficiencia es percibida por 51 personas del área de salud con un nivel medio, de los cuales 47 encuestados consideran a la seguridad de igual manera en un nivel medio, conjuntamente con demás dimensiones; así mismo en la variable calidad de atención, la dimensión elementos tangibles es percibida por 51 personas del área de salud con un nivel medio, seguido de un nivel bajo, denotándose la relación entre un desempeño medio reflejado en la calidad de atención.

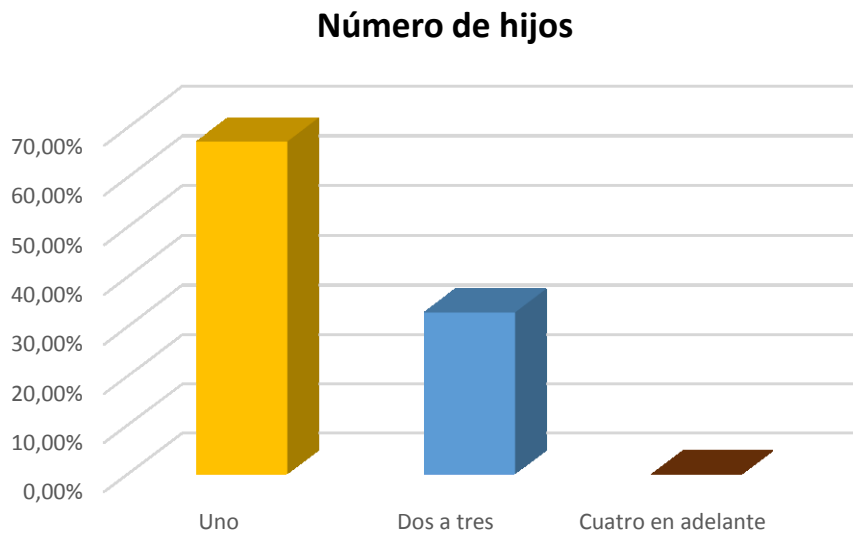
## Resultados de las variables sociodemográficas

**Tabla 13** Características sociodemográficas del usuario interno del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

Características sociodemográficas	Frecuencia	%	
<b>Sexo</b>	Femenino	16	25,00
	Masculino	48	75,00
<b>Edad</b>	Menores de 37 años	16	25,00
	De 37 a 53 años	38	59,38
	Mayores de 53 años	10	15,63
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato definitivo	26	40,63
	Contrato provisional	35	54,69
	Contrato ocasional	3	4,69
<b>Años de servicio</b>	Menor a 1 año	6	9,38
	Entre 1 año y 10 años	28	43,75
	Entre 10 y 20 años	17	26,56
	20 años en adelante	13	20,31
<b>Número de hijos</b>	Uno	43	67,19
	Dos a tres	21	32,81
	Cuatro en adelante	0	0,00



**Figura 4.** Distribución por tipo de contrato del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador 2020



**Figura 5.** Distribución de número de hijos del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador 2020

En la tabla 13 y figura 4 y 5 se observa con un alto porcentaje del 40,63% que el personal de salud tiene contrato definitivo; en un porcentaje mayor, el 54,69% de con un contrato provisional y finalmente el 4,69% un tipo de contrato ocasional. De igual manera se observa la distribución porcentual del número de hijos del personal de salud, denotándose una acentuada incidencia valorada en 67,19% con un solo hijo; el 32,18% demuestra que tienen entre dos a tres hijos.

De igual manera en lo que respecta al tipo de contrato en los factores sociodemográficos con respecto al desempeño laboral, 47 personas del área de salud manifestaron que el desempeño se encuentra en un nivel medio, de los cuales 18 tienen contrato definitivo, 26 contrato provisional y 3 contrato ocasional. Por otra parte en cuanto a los años de servicio con relación al desempeño laboral, existe una acentuada cantidad (47) que manifiesta que se encuentra en un nivel medio; centrándose especialmente entre personal de 1 a 20 años de servicios; es importante resaltar que de 17 personas que llevan aproximadamente 20 años trabajando en la institución, 14 de ellos coinciden en que existe un desempeño laboral medianamente bueno.



## V. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral se estima como un indicador de la calidad del servicio y desarrollo organizacional, se precisa como un sentimiento personal que intenta equilibrar entre necesidad y el propósito. Los empleados representan el capital humano de la organización y saben que las necesidades reales o percibidas en ocasiones afectan su desempeño laboral, para ello la organización debe implementar una estrategia que tenga como objetivo proporcionar a los empleados factores que contribuyan a la satisfacción, siendo una prioridad de la empresa, debido que la actitud del servicio se refleja en la productividad y el entorno laboral, del mismo modo, mantener una alta satisfacción en el trabajo se traducirá en la mejora de procesos y el trabajo en equipo, lo que conduce a interacciones armoniosas entre diferentes campos, y un alto índice de calidad.

Con respecto al Objetivo General: determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020, en la tabla 6 se evidenció el cálculo entre el desempeño laboral y la calidad de atención, sobre la muestra de 64 personas responsables del área de salud; la significancia (bilateral), consiguió el resultado .000 altamente significativo, confrontado con el parámetro de SPSS ( $1\%=0,01$ ); identificándose la correlación con el coeficiente de Rho Spearman de 0,827. Esto quiere decir que el desempeño del personal de salud tiene inherencia directa en la calidad de atención percibida por los usuarios externos. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyendo que existe correlación positiva alta entre las dos variables estudiadas. Al respecto se consideró el aporte teórico sobre el desempeño laboral, Forrellat (Cuba, 2018) manifestó: El desempeño laboral como el alcance y voluntad que muestran los trabajadores cuando realizan las principales funciones y tareas requeridas en determinados puestos o en un ambiente laboral específico, lo que pudo acreditar su idoneidad y trabajo. Resultado similar obtuvo Aslaug & Espen, (Noruega, 2019), que concluyo «El impacto del liderazgo orientado al cambio en el desempeño laboral del hospital y la satisfacción laboral: el papel mediador de las necesidades de aprendizaje y la participación laboral». Los resultados apuntaron a diferentes formas en que el liderazgo orientado al cambio influyó en el desempeño y el bienestar. La conclusión expresó que es de gran

importancia utilizar el potencial para reducir necesidades y aumentar la colaboración, las habilidades laborales, la complacencia profesional, aumentando la probabilidad de éxito y cambio. En tal sentido cada una de las dimensiones del desempeño laboral tienen relación directa la calidad de atención, a través de la encuesta los usuarios internos y externos del Hospital Básico Ancón, se puede determinar que es necesario trabajar de manera coordinada, cumpliendo con cada una de las metas establecidas en el plan institucional para que el resultado en cuanto a la calidad de atención percibida por las personas que acuden a solicitar el servicio a través de los diferentes esquemas de atención tenga una respuesta favorable.

Con relación al Objetivo específico 1: evaluar el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020, en la tabla 8, se aprecia los resultados de la variable desempeño laboral y de sus dimensiones, denotándose que el nivel medio tiene una acentuada incidencia valorada en el 73,40%, por otra parte el 15,60% demuestra un nivel bajo; esto quiere decir que a menor desempeño, menor es la calidad de atención, por lo tanto existe relación entre las dimensiones eficiencia y eficacia del desempeño laboral y la calidad de atención. Como respaldo de la investigación Cortez (España, 2019) expresa que: La salud es la intersección de la biología y la sociedad, los individuos y las comunidades, y las políticas sociales y económicas., además de su valor intrínseco, la salud es un medio de realización humana individual y colectiva, por lo tanto, es un indicador del éxito de la sociedad y sus agencias gubernamentales en la búsqueda del bienestar de las personas es por aquello que los centros de atención médica buscan cada vez brindar servicios de calidad mediante el desempeño laboral. Similar aporte científico lo establece Fernández et al., (España, 2016), en su artículo «Relación entre la inteligencia emocional percibida y la calidad de vida profesional con la consecución de los objetivos laborales en el distrito de atención primaria de la Costa del Sol». Los resultados mostraron que existió una correlación significativa entre la calidad de vida profesional y la inteligencia emocional en las categorías de acomodación ( $p < 0,01$ ) y comprensión ( $p < 0,05$ ). Se definió una correlación significativa entre ocupación y tipo de contrato y logro de metas ( $p < 0,05$ ), también consto una correlación

significativa entre calidad de vida ocupacional y tipo de contrato ( $p < 0,05$ ). Como conclusión la calidad de vida profesional percibida se relacionó con la percepción y el ajuste como dimensión de la inteligencia emocional, deben aumentar su conocimiento de los métodos trabajados en las emociones de todo el personal. Al analizar estos resultados en cuanto al desempeño laboral, el personal de salud del Hospital Básico Ancón ha manifestado que en la actualidad existe un desempeño laboral con un nivel medio, las circunstancias vigentes por la pandemia del COVID 19 están generando efectos negativos y el desarrollo de las actividades diarias bajo una mayor presión y cuidados exigentes causa que el cumplimiento de las funciones en ocasiones no se cumpla, afectando por ende a la calidad de atención que se brinda a los usuarios externos, por ejemplo en cuanto a la eficiencia relacionada con la seguridad existe un 0,633 de coeficiente de correlación, resaltando que un mejor desempeño dará como resultado una mejor calidad de atención, esto permite afirmar que el desempeño laboral debe mejorarse y reorientarlo estratégicamente para una adecuada calidad del servicio.

Con respecto al Objetivo específico 2: describir la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020, en la tabla 10 se aprecia los resultados de la variable calidad de atención y de sus dimensiones, denotándose que el nivel medio tiene un acentuada incidencia valorada en un 72,80%, el 18,50% demuestra un nivel bajo y en cuanto al nivel alto evidencia un 8,60% en lo que corresponde a elementos tangibles, porcentajes similares se observa en cuanto capacidad de respuesta con un 72,80% en un nivel medio y un 16,00% en un nivel bajo. Es importante resaltar en el aspecto de seguridad es donde los usuarios externos consideran que se encuentra en un 77,80% es decir se incrementa de manera significativa el nivel medio en cuanto a la calidad de atención recibida; esto quiere decir que si el personal en actualidad está teniendo un desempeño laboral medio los usuarios no estarán conforme con la calidad de atención recibida. Al respecto se fundamenta con el aporte de Cepedo y Cabellería (Cuba, 2019), expresó: La alta calidad en la salud se puede demostrar mediante los indicadores de gestión compuesto por la estructura, procesos o resultados, que ayudaron a controlar y monitorear los procedimientos realizados

con el afán de brindar la satisfacción que los pacientes esperan. Resultado similar manifiesta la rederencia de Jiménez (El Oro – Ecuador, 2020), señaló «La calidad de la atención odontológica primaria y su relación con la satisfacción del usuario de los proveedores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Ecuador». De acuerdo con los efectos, se puedo demostrar que el servicio se presta bajo determinadas carencias, que repercuten negativamente en la satisfacción del usuario. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y se tomaron acciones para mejorar la escala del modelo SERVPERF. Con los resultados obtenidos los usuarios externos del Hospital Básico Ancón consideran que existe una correlación moderada del 0,523 respecto a la capacidad de respuesta, por lo tanto se debe considerar indispensable transmitir una información oportuna de que no solo se trata de cumplir con el proceso de atención sino también efectuarlo en el tiempo establecido por los expertos en salud conjuntamente relacionados entre ellos generando una calidad en la atención óptima para los usuarios externos.

Con respecto al Objetivo específico 3: comparar las valoraciones de las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. En la tabla 12 a través de los resultados se determinó que la dimensión seguridad de la calidad de atención tiene los valores más altos con un total de 52 usuarios externos en un nivel medio, seguido de esto se mostró que de este total (52), el 47 usuarios internos coinciden que la eficiencia se encuentra de igual manera en un nivel medio, por otra parte 40 usuarios internos manifiestas que su eficacia también se encuentra en el un nivel medio, esto quiere decir que los usuarios externos no se sienten seguros con la atención que reciben por parte del personal de salud y que el personal no está siendo eficiente y eficaz al 100%. Al respecto Pedraza (México, 2019), señala que: La calidad de la salud es el consecuencia del movimiento de muchos factores, entre los cuales se atribuyeron mecanismos científicos y técnicos y un elemento relacionado con la calidad percibida basada en las relaciones interpersonales (cumplimiento de las normas y valores sociales) y la prestación de servicios médicos a través de la (accesibilidad, condiciones ambientales, adecuación de instalaciones y equipos tangibles, entre otros medios.), debido a que son tangibles y, por tanto, pueden medirse. Efectos similares manifestó Basantes (Chimborazo –

Ecuador, 2017), en su investigación «Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo». Los resultados demostraron que el instrumento ha sido correctamente verificado por Alfa de Cronbach, y el valor obtenido es 0,944, muy superior al 0,6 establecido, por lo tanto, se puede considerar que la consistencia interna es buena y el instrumento puede medir de manera confiable la calidad de los servicios que brinda el Hospital Andino Alternativo de Chimborazo, así también se notaron algunas deficiencias o errores en el servicio brindado por la agencia. Como conclusión se definió establecer dimensiones y variables para analizar la calidad de servicio del hospital Andino Alternativo de Chimborazo, estas dimensiones y variables serán consideradas en los futuros planes de mejoramiento para lograr su óptimo desarrollo. Analizando estos resultados, se puede indicar que los niveles de desempeño laboral son considerados por los usuarios externos como factores intervinientes en la calidad de atención, resulta importante que los directivos tomen decisiones con el personal de salud para ofrecer un mejor servicio en el Hospital IESS Ancón; además se debe considerar y analizar cuáles son aquellas falencias que originan esta desconfianza en cuanto a la calidad de atención en la parte de la seguridad.

El presente estudio fue de gran precedente, permitió destacar y conocer tanto en el contexto social y cultural, los factores incidentes en el desempeño laboral del personal de salud, abordando en la investigación las pautas necesarias para generar la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, de la misma forma el trabajo investigativo servirá como una guía o respaldo de antecedentes ya elaborados y previamente socializados, sobre la temática para posteriores investigadores que se interesen en el tema.

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación alta, directa y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio que brinda el personal de salud del Hospital del IESS de Ancón; esto se corrobora con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,827 y la significancia bilateral es de  $0,000 < 0,01$ , confirmándose la relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación. Además el 73,40% del personal de salud califica como medio el nivel de desempeño laboral; así mismo el usuario externo con el 73,40% califica a la calidad del servicio en un nivel medio.

1. Se evidenció que existe relación directa y significativa entre la eficiencia en el desempeño laboral y la calidad del servicio; esto se corrobora donde el 79,70% del personal de salud califican la eficiencia del desempeño laboral con un nivel medio, así como el 76,50% consideraron una fiabilidad baja en la calidad del servicio.
2. Se evidenció que existe relación directa y significativa entre la eficacia en el desempeño laboral y la calidad del servicio; esto se corrobora donde el 71,90% del personal de salud califican la eficacia del desempeño laboral como medio, así como el 77,80% consideraron una seguridad con un nivel medio en la calidad del servicio.
3. Se compara las valoraciones de las dimensiones del desempeño laboral y las dimensiones de la calidad del servicio con una correlación de 0,633; esto se corrobora donde el 73,40% del personal de salud califican el desempeño laboral con un nivel medio, así como el 66,70% consideraron una empatía con un nivel medio en la calidad del servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A las autoridades del Hospital Básico Ancón la coordinación y elaboración de estrategias que permitan optimizar el recurso humano que realizan actividades de atención al usuario.

1. Al personal de salud del Hospital Básico Ancón para que asuman retos institucionales en cuanto al cumplimiento de las metas a través de un trabajo en equipo que fortalezca y evidencie los resultados.
2. A los directivos y personal de salud del Hospital Básico Ancón a involucrarse de manera activa y periódica en la atención de los usuarios externos realizando revisión constante de la atención brindada.
3. A los directivos del Hospital Básico Ancón a realizar actividades de motivación en el personal para mejora del desempeño laboral y resultados positivos en el área de salud que trasciendan en la comunidad; conjuntamente a las autoridades de órgano jerárquico superior a desarrollar un trabajo efectivo a través de estrategias que permitan obtener recurso humano suficiente para las labores de salud en el Hospital Básico Ancón.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OIT Organización Internacional del Trabajo. Guía de Diagnóstico Empresarial, Conozca y Mejore su Cumplimiento Laboral. Ginebra.; 2018.
2. OMS Organización Mundial de la Salud. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2018 [cited 2020 Septiembre 30. Available from: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
3. INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Buenas cifras, mejores vidas. [Online].; 2019 [cited 2020 Septiembre 16. Available from: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin\\_mar2019.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf).
4. Fariño Cortez J, Cercado Mancero A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios. 2018 Abril; 39(32).
5. Molina Segarra L. Repositorio UPSE. [Online].; 2016 [cited 2020 Septiembre 26. Available from: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3615/UPSE-TII-2015-046.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
6. Olivo González J. Situaciones laborales y técnicas en el Hospital Básico Ancón Santa Elena; 2019.
7. Lumbreras Guzmán Marivel , Hernández Vicente Irma , Méndez Hernández Pablo , Dosamantes Carrasco Libia , Cervantes Rodríguez Margarita , García Elizalde Argelia , et al. Influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los empleados de los hospitales públicos de México: una visión basada en la gestión de equipos. Artículo científico Biblioteca Nacional de Medicina. 2020 Enero - febrero; Volumen 6(87 - 95).
8. Aslaug Mikkelsen , Espen Olsen. La influencia del liderazgo orientado al cambio en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los hospitales: los roles mediadores de las demandas de aprendizaje y la participación laboral. Revista Científica Estudio multicéntrico. 2019 Enero; Volumen 6(37 - 53).
9. Macías Fernández Antonio J, Gutiérrez Castañeda Carlos CGFJ, Crespillo Vilchez D. Relación entre la inteligencia emocional percibida y la calidad de



vida profesional con la consecución de los objetivos laborales en el distrito de atención primaria de la Costa del Sol. National Library of Medicina NIH. 2016 Mayo; <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26363954/>(301 - 307).

10. Jiménez Guzmán Freddy M. Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Provincia de El Oro Guayaquil Ecuador : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020.
11. Guadalupe Rivera Federico , Suárez Lima Gabriel J, Guerrero Lapo Gilma , Yancha Moreta C. Satisfacción del usuario y calidad de la atención brindada en la sala de emergencias del Hospital General Milagro de la Sociedad Milagro; 2018. Revista Científica Ciencia Digital. 2019 Julio; Vol. 3 N° 3(621).
12. Basantes Avalos René , Vinueza Jara Alexander , Coronel Sánchez Jhonny. Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. Revista Ciencia UNEMI. 2017 Junio; Volm. 9 N°18(90 - 100).
13. Rodríguez Rodríguez Carlos A. Estrategias de motivación para mejorar la calidad del Servicio en el Hospital General Dr. Liborio panchana Sotomayor, Provincia de Santa Elena, Año 2018. 2019th ed. Upse , editor. La Libertad, Cantón Santa Elena - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2019.
14. Forrellat BM. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2018 Febrero; Volumen 32(320 - 350): p. 112 - 160.
15. Pavón León Patricia , Gogeoascoehea Trejo María , Blázquez Morales Sobeida. Satisfaction of health personnel in a university hospital. Revista Salud de Tabasco SALUDTAD. 2017 Enero - Agosto México; Volum. 17(13 - 21).
16. Solano AS. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Revista Cuidarte. 2018 Enero; Volum. 1 Colombia(53. 62).
17. Díaz Ledesma CR, Gutiérrez Crespo H, Amancio Castro AM. Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. Revista científica cuidarte. 2017 November; Volum. 9(145 - 156).

18. Cortez Rafael , García Prado A. Improving the job performance of health sector workers. *Revista Ciencias Sociales*. 2019 August; Volum. 23(123 - 134).
19. Salas Perea R, Díaz Hernández L. Rationale for the competency and the work performance in the national health care system. *Revista científica Scielo*. 2017 June; Volum. 6(320 - 370).
20. Fajardo Aguilar GM. Organizational climate in health institutions from a theoretical perspective. *Revista Científica Uisrael*. 2020 December; Volum. 7(34 - 48).
21. Quintero Niria , Africano Nelly , Faria Elsis. Organizational climate and labour performance of the compañía "Vigilantes associate oriental coast of the lake". *Revista Negotium Ciencias Gerenciales*. 2019 January; Volm. 6 núm. 9(33 - 51).
22. Salas Rebeca , Díaz Holger , Pérez Geraldo. Competencies and job performance in the National Health System. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 2018 January; Volum. 32(132 - 154).
23. Arboleda Posada Gladys. Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2018 Noviembre; Volum. 6(17 - 35).
24. Maza Ávila Francisco , Vergara Schmalbach Juan Carlos. Latin American High Complexity Hospitals and Clinics Efficiency and Productivity. *Revista Sede de Cartagena*. 2019 Noviembre; Volum. 2(2 - 12).
25. Chirinos RG. Management indicators for measure efficiency hospital. *Scientific e-journal of Management Science*. 2018 April; Volum. 10(50 - 63).
26. López Jara Ana A, López Vintimilla Xavier R. Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. Uniandes EPISTEME. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. 2019 Mayo; Volumen 32(383.398).
27. Cepero Morales Raúl , Freddy CP. Consideraciones sobre el control de la calidad en la atención hospitalaria. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. 2019 Febrero; Volumen 6(100 - 150).

28. Barragán Becerra Julián A, Moreno M. Claudia M. Quality perceived by nursing users in public hospitals. Revista electrónica Enfermería Global. 2018 Enero; Volum. 6(200 - 217).
29. Carrillo RG, Guzmán L, Magaña L. Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. Artículo coentífico Salud Quintana. 2017 October; Volumen 9, No. 35(11 - 15).
30. Feldmana LEVZLVAMGPSB. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial. 2017 Julio ; Volumen 6(120 - 160): p. 133-140.
31. Pedraza MN. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México. Revista Científica Entramado. 2019 Agosto ; Volumen 2.(100 - 112): p. 76-89.
32. Hernán García M. , Gutiérrez Cuadra J. , Ruiz Badosa C.. Los pacientes y la calidad de los servicios de atención primaria de salud. Opinión de los profesionales de los centros de salud de la Bahía de Cádiz y La Janda. Revista Elsevier. 2017 Octubre ; Volum. 3 núm. 7.(425 - 433).
33. Tobón CA. Clinical or experimental investigation of patients. Revista de Ciencias de la Salud. 2020; Vol. 18 Núm. 3.
34. Ibarra Picón Aradeisy , Rua Ramirez Edwin. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Artículo original producto de la investigación NOVA. 2018 Noviembre. Colombia; Volum. 6(21 - 31).
35. Coronado Zarco Roberto , Cruz Medina Eva , Macías Hernández Salvador. El contexto actual de la calidad. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación. 2017 Febrero; Volum. 6(26 - 33).
36. Delgado Gallego María , Vázquez Navarrete María. Calidad en los servicios de salud desde lo smarcos de sentido de diferentes actores. Revista de salud pública. 2017 Febrero; Volum. 3(533 - 545).
37. Losada Otálora Mauricio , Rodríguez Orejuela Augusto. Quality of the health service: a literature review from a marketing perspective. Red de Revistas

- Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2019 Julio - Diciembre; Volum. 20(237 - 258).
38. Torres Navarro C, Salete Waltrick M. Perception of service quality in a primary health care center. *Revista de Salud*. 2019 June; Volum. 6.
  39. Ortiz Arcinegas , Mejías Acosta Jaime A. Percepción de la calidad de los servicios. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*,. 2017 Enero - Junio; Vol. 8, núm.(26 - 36).
  40. Health work conditions and environment: conceptual model for remote and rural areas. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2018 October; Volum. 9(32 - 42).
  41. Cerrada Torres S. Capacidad de respuesta hospitalaria a emergencias médicas. Caso de estudio: Suroeste de Distrito Capital, Venezuela. *Revista Terra Nueva Etapa*. 2018 Abril; Volum. XXXIV N° 55(55 - 122).
  42. Zafra Tanaka Jessica , Veramendi Espinoza Liz , Villa Santiago Nathaly. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Revista Facultad de Medicina*. 2018 Enero - Marzo; Volum. 76(220 - 260).
  43. Martínez Trujillo N. The researches in health systems and services by nursing staff in scientific journals. *Revista Cubana de Enfermería*. 2019 June; Volum. 32(228 - 238).
  44. Salgado ME. Management of empathy in consultation. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 2016; Vol. 12, núm. 1(44 - 51).
  45. Peña SA. Safety in patient care. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*. 2017; Vol. 12, núm. 1(11 - 14).
  46. Suárez Lima Gabriel , Robles Salguero Rodolfo , Serrano Mantilla Gonzalo. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019 Junio; Volum. 38 N° 2(130 - 160).
  47. Rocco Cristián , Garrido Alejandro. Patient Safety and Safety culture. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2017 September - October; Volum. 64(785 - 795).

48. Falcones Benalcázar , González Landázuri. Patient Safety in the Internal Medicine Service of Hospital Delfina Torres. Revista científica Hallazgo21. 2019 October; Vol. 4 Núm. 1(34 - 40).
49. Vhávez Orozco C. Occupational Health and Safety Management. Revista científica Eídos. 2019 June; Volum. 32(22 - 34).
50. Fontenele Lima de Carvalho Rhanna , Parente Arruda Lidyane , Pinheiro do Nascimento Nayanne. Evaluación de la cultura de seguridad en hospitales públicos. Revista Latino America de Enfermagem. 2020 Febrero; Volum. 32(340 - 370).
51. Hernández Sampiere R, Mendoza Torres C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. HillEducation , editor. México: McGraw; 2018.
52. Bernal CA. Metodología de la investigación. 3rd ed. México: Editorial Prentice - Hall, Edición Pearson; 2018.
53. José O, Juárez H. Administración y evaluación del desempeño del personal Desempeño SOdEd, editor. México : Editorial E - Metas ; 2019.
54. Arboleda PGI. Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018 Julio - Diciembre; Volumen 17(35).
55. Salazar Yépez W, Cabrera-Vallejo M. Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al. Revista de Investigación Industrial Data. 2018 Julio - Diciembre; Vol. 19(13 - 20).
56. Moreno Monsiváis MGD. Calidad y seguridad de la atención. Quality and Safety of Care. Revista científica de Ciencia y enfermería. 2019; Vol. 19(7 - 9).
57. Fistera. Determinación del tamaño muestral. [Online].; 2016 [cited 2020 Octubre 7. Available from: <https://www.fistera.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/>.
58. Corp. I. Ibms spss satitics for windows. [Online].; 2017 [cited 2020 octubre 07. Available from: <https://hadoop.apache.org>.

59. Viladrich. Fiabilidad. In: Medición: Fiabilidad y Validez. UAB , editor.: In modelitzacio VIdeaid; 2016.
60. LJC.. Coefficient alpha and the internal structure of tests. 297334th ed.: In psychometrika; 1951.
61. Ruiz Mitjana L. Prueba de Kolmogórov-Smirnov: qué es y cómo se usa en estadística. [Online].; 2018 [cited 2020 Octubre 08. Available from: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>.
62. Armitage P, G. B. Statistical Methods in Medical Research BSLE 4, editor.; 1992.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<b>Problema General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Objetivo General</b>				
¿Cuál es la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?	Existe relación entre el desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020	Determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020	<b>Variable 1:</b> Desempeño laboral	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos Grado de compromiso Apoyo en el área de trabajo Supervisión en el puesto de trabajo	<b>Tipo de Investigación:</b> Enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance comparativo.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Objetivos Específicos</b>		Eficacia	Ausentismo Ambiente laboral Actualización	
1. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?	1. Existe un nivel medio del desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020	1. Evaluar el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones eficiencia y eficacia del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020	<b>Variable 2:</b> Calidad de atención	Elementos tangibles	Infraestructura Recurso humano Material informativo	<b>Población:</b> 140 profesionales de salud y 300 usuarios externos que asisten al Hospital Básico Ancón en la primera quincena del mes de noviembre del 2020  <b>Muestra:</b> por 64 personas pertenecientes al área de salud y 81 usuarios externos que acuden al Hospital Básico Ancón
2. ¿Cuál es la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?	2. Existe un nivel medio de calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020	2. Describir la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020		Fiabilidad	Trabajo coordinado Atención oportuna Profesionalismo	
3. ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones del desempeño laboral del personal de enfermería y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020?	3. Existe relación positiva significativa entre las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020	3. Comparar las valoraciones de las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020		Capacidad de respuesta	Servicio oportuno Compromiso Confianza Cortesía Personal capacitado	
				Seguridad		<b>Muestreo:</b> Probabilístico, según muestreo aleatorio simple
				Empatía	Atención personalizada Competitividad	
			<b>Co Variables</b>	Edad	Referido por el usuario	<b>Técnicas:</b> Encuesta
				Sexo	Referido por el usuario	
			<b>Sociodemográfica</b>	Tipo de contrato	Referido por el usuario	<b>Instrumentos:</b> Cuestionario
				Año de servicio	Referido por el usuario	
				Número de hijos	Referido por el usuario	

## Anexo 2 Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango	
<b>Desempeño laboral</b>	Eficiencia	Cumplimento de objetivos	N° 1 a la N° 3	Nunca (0)	Bajo (0-25)	
		Grado de compromiso	N° 4 a la N° 6	Rara vez (1)		
		Apoyo en el área de trabajo	N° 7 a la N° 9			
		Supervisión en el puesto de trabajo	N° 10 a la N° 12			
	Eficacia	Ausentismo	N° 13 a la N° 15	Algunas veces (2)	Medio (26-51)	
		Ambiente laboral	N° 16 a la N° 18	Frecuentemente (3)	Alto (52-76)	
		Actualización	N° 19			
<b>Calidad de atención</b>	Elementos tangibles	Infraestructura	N° 1 a la N° 2	Nunca (0)	Bajo (0-29)	
		Recurso humano	N° 3			
		Material informativo	N° 4			
	Fiabilidad	Trabajo coordinado	N° 5 a la N° 6	Rara vez (1)	Medio (30-59)	
		Atención oportuna	N° 7 a la N° 8			
		Profesionalismo	N° 9			
	Capacidad de respuesta	Servicio oportuno	N° 10 a la N° 11	Algunas veces (2)	Frecuentemente (3)	Alto (60-88)
		Compromiso	N° 12 a la N° 13			
	Seguridad	Confianza	N° 14 a la N° 15	Siempre (4)		
		Cortesía	N° 16			
		Personal capacitado	N° 17			
Empatía	Atención personalizada	N° 18 a la N° 19				
	Competitividad	N° 20 a la N° 22				
<b>Co – Variables Sociodemográficas</b>	Edad	Referido por el usuario		Años		
	Sexo	Referido por el usuario		Masculino (1) Femenino (2)		
	Tipo de contrato	Referido por el usuario		Nombramiento definitivo(1) Nombramiento provisional(2) Contrato ocasional (3)		
	Año de servicio	Referido por el usuario		Años		
	Número de hijos	Referido por el usuario		Cantidad		



### Anexo 3 Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango	Escala de medición	
Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere a la acción que muestran los trabajadores cuando realizan las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos en un ambiente laboral específico, como conocimientos, habilidades, experiencias, competencias laborales, actitudes, características personales y valores que ayudan a lograr los resultados esperados	Define todos los elementos que integran en el desempeño laboral, como niveles de rendimiento de los trabajadores, productividad, efectividad y eficiencia en sus actividades laborales y en su potencial desarrollo, que ayudan a medir el grado de idoneidad de cada trabajador en un periodo determinado	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos	N° 1 a la N° 3	Nunca (0)	Bajo (0-25)	Ordinal	
				Grado de compromiso	N° 4 a la N° 6				Casi nunca (1)
				Apoyo en el área de trabajo	N° 7 a la N° 9	A veces (2)			
				Supervisión en el puesto de trabajo	N° 10 a la N° 12				Casi siempre(3)
			Eficacia	Ausentismo	N° 13 a la N° 15	Siempre (4)	Medio (26-51)		
				Ambiente laboral	N° 16 a la N° 18				
				Actualización	N° 19	Alto (52-76)			
Calidad de atención	La calidad de atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, que se relaciona con las necesidades y la satisfacción que requieren los pacientes y la sociedad en su conjunto, teniendo en cuenta los siguientes atributos como el entusiasmo, atención oportuna, las instalaciones hospitalarias o clínicas, la reputación del médico y la imagen de la institución	Integran el conjunto de acciones sistematizadas y continuas, basadas en los aspectos científicos, técnicos y tecnológicos en el proceso de la salud, así también como la experiencia de los profesionales y los recursos disponibles que permitan alcanzar la satisfacción de los pacientes y proporcionar todos los beneficios básicos	Elementos tangibles	Infraestructura	N° 1 a la N° 2	Nunca (0)	Bajo (0-29)	Ordinal	
			Fiabilidad	Recurso humano	N° 3				Casi nunca (1)
				Material informativo	N° 4				
				Trabajo coordinado	N° 5 a la N° 6				
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna	N° 7 a la N° 8	A veces (2)	Medio (30-59)		
				Profesionalismo	N° 9				
			Seguridad	Servicio oportuno	N° 10 a la N° 11	Casi siempre(3)	Alto (60-88)		
				Compromiso	N° 12 a la N° 13				
				Confianza	N° 14 a la N° 15				
			Empatía	Cortesía	N° 16	Siempre (4)			
				Personal capacitado	N° 17				
				Atención personalizada	N° 18 a la N° 19				
			Empatía	Competitividad	N° 20 a la N° 22				
Co – Variables Sociodemográfica	El contexto sociodemográfico se establece en función de una población o grupo de interés específico que mantiene características de interés para el investigador.	Se constituyen mediante datos personales del personal de enfermería que brinda a tención a la sociedad en general.	Edad	Referido por el usuario		Años		Cuantitativa continua de razón	
			Sexo	Referido por el usuario		Masculino (1) Femenino (2)		Cualitativa nominal dicotómica	
			Tipo de contrato	Referido por el usuario		Nombramiento definitivo (1) Nombramiento provisional (2) Contrato ocasional (3)		Cualitativa nominal politómica	
			Año de servicio	Referido por el usuario		Años		Cuantitativa continua discreta	
			Número de hijos	Referido por el usuario		Cantidad		Cuantitativa continua discreta	

## Anexo 4 Cálculo del tamaño de la muestra

Cálculo del tamaño muestral de los usuarios internos del Hospital Básico Ancón

# ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	140
Nivel de confianza o seguridad (1- $\alpha$ )	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%
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>57</b>

## EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
<b>MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS</b>	<b>64</b>

*Beatriz López Calviño  
Salvador Pita Fernández  
Sonia Pértega Díaz  
Teresa Seoane Pillado  
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística  
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña*

## ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N)	300
---------------------------	-----

(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)

Nivel de confianza o seguridad ( $1-\alpha$ )	95%
---	-----

Precisión (d)	10%
---------------	-----

Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	50%
--	-----

(Si no tenemos dicha información  $p=0.5$  que maximiza el tamaño muestral)

<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>73</b>
----------------------------	-----------

## EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
-------------------------------------	-----

<b>MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS</b>	<b>81</b>
--	-----------

*Beatriz López Calviño*  
*Salvador Pita Fernández*  
*Sonia Pértega Díaz*  
*Teresa Seoane Pillado*  
*Unidad de epidemiología clínica y bioestadística*  
*Complejo Hospitalario Universitario A Coruña*



## INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Luis Pozo Pinela, Licenciado en Enfermería del Hospital Básico Ancón del Cantón Santa Elena de 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: desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre el desempeño laboral del personal de salud.

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? \_\_\_\_\_
- ¿Qué tipo de relación laboral tiene?
  - Tengo nombramiento definitivo
  - Tengo nombramiento provisional
  - Tengo contrato ocasional
- ¿Años de labores en el Hospital Ancón? \_\_\_\_\_
- Hijos:  No  Si: ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_

### II. Desempeño laboral

Este cuestionario incluye 19 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

N°	ESCALA DE VALORACIÓN	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
	<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA</b>					
1	¿Usted participa en la elaboración y actualización del manual de procedimientos?					
2	¿Realiza adecuadamente referencias según mapa de flujos establecidos por el Hospital?					
3	¿Participa en los programas de salud y estrategias sanitarias asignadas al servicio?					
4	¿Es usted responsable en sus actividades aunque tenga problemas familiares?					
5	¿Asiste puntualmente?					
6	¿El personal de salud trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?					
7	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?					
8	¿El compañerismo que existe entre el personal de salud hace más sencillo alcanzar objetivos propuestos por el hospital?					
9	¿Cree usted que existe un buen clima laboral?					
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?					
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?					
*	¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas con el objetivo de supervisar la efectividad de los mismos controles?					
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?					
	<b>DIMENSIÓN EFICACIA</b>	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?					
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?					
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?					
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?					
17	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
18	¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?					
19	¿Se orienta en la innovación en el sentido que se actualiza en los procedimientos?					
*	¿Han existido cambios recientes en el entorno de la organización, o entre el personal, sus procesos o tecnología?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## **INFORMACIÓN GENERAL**

Hola, soy Luis Pozo Pinela, Licenciado en Enfermería del hospital Básico Ancón del Cantón Santa Elena de 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: desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la calidad de atención del usuario externo.

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.

### **II. Datos sociodemográficos**

- Sexo  Hombre  Mujer
- ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_
- Nivel educacional:
  - Primaria  Secundaria  Superior técnica  Superior universitaria
  - Posgrado  Doctorado

### **II. Calidad de atención**

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	ESCALA DE VALORACIÓN	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
	<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿El hospital cuenta con equipos modernos?					
*	¿Ha necesitado el uso de estos equipos para su salud?					
2	¿Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas?					
3	¿Los empleados del hospital tienen buena presencia?					
4	¿En el hospital, el material asociado con el servicio (como folletos o comunicados) son visualmente atractivos?					
	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
5	¿Cuándo el personal de salud le promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple?					
*	¿Recomendaría este servicio de salud a otras personas?					
6	¿Cuándo tiene un problema, el personal de salud muestra un interés sincero por solucionarlo?					
7	¿El personal lleva a cabo el servicio bien a la primera?					
8	¿El personal de salud lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo?					
9	¿El personal de salud pone énfasis en unos registros exentos de errores?					
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
10	¿Los empleados del hospital le comunican con exactitud cuándo llevarán a cabo los servicios?					
11	¿Los empleados del hospital le proporcionan un servicio rápido?					
*	¿En comparación con otras alternativas de servicios de salud el servicio es algo mejor?					
12	¿Los empleados del hospital siempre están dispuestos a ayudarle?					
13	¿Los empleados del hospital nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?					

	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
14	¿El comportamiento de los empleados del hospital le inspira confianza?					
15	¿Se siente seguro en sus tratamientos que les brinda el hospital?					
*	¿Es para usted importante el atributo de seguridad en el servicio al cliente?					
16	¿Los empleados del hospital suelen ser cortés con usted?					
17	¿Los empleados del hospital tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
18	¿El profesional de salud le proporciona atención individualizada?					
19	¿El personal de salud tiene unos horarios de apertura o de atención adecuados para todos los pacientes?					
20	¿El profesional cuenta con unos asistentes que le proporcionan una atención especializada?					
*	¿Se siente discriminado por parte del personal de asistencia médica?					
21	¿El personal de salud se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?					
22	¿El personal de salud del hospital comprende sus necesidades específicas?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## Anexo 6 Validez del instrumento de recolección de datos

### REGISTRO DE GRADO Y TÍTULO DEL EXPERTO 1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 16/10/2020

#### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que QUIJIJE CARRILLO IRVING ADOLFO, con documento de identificación número 0930324173, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: QUIJIJE CARRILLO IRVING ADOLFO  
Número de documento de identificación: 0930324173  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: MASCULINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1021-14-1292119
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO EN AUDITORIA Y CONTADURIA PUBLICA AUTORIZADA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-07-08
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1030-2018-1946650
Institución de origen	UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-04-11
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

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



0930324173

GENERADO: 16/10/2020 10.11 PM



<b>EFICACIA</b>	Supervisión en el puesto de trabajo	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo? ¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral? ¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?							X		X		X		X		
	Ausentismo	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan? ¿Tiene buena relación con su jefe directo? ¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?							X		X		X		X		
	Ambiente laboral	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan? ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? ¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?							X		X		X		X		
	Actualización	¿Se orienta en la innovación en el sentido que se actualiza en los procedimientos?															

**OPCIONES DE RESPUESTA**

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
					X	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Desempeño laboral del personal de salud»

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Básico Ancón

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Ing. Quijije Carrillo Irving Adolfo

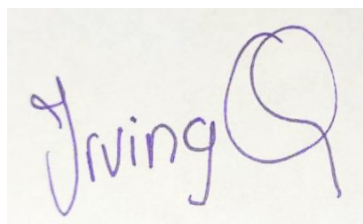
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Contabilidad y Auditoría

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Especialista en control de calidad, con 20 años de experiencia

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Santa Elena, 15 de octubre de 2020.



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**





		Compromiso	¿Los empleados del hospital siempre están dispuestos a ayudarlo? ¿Los empleados del hospital nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	¿El comportamiento de los empleados del hospital le inspira confianza? ¿Se siente seguro en sus tratamientos que les brinda el hospital?						X		X		X		X		
		Cortesía	¿Los empleados del hospital suelen ser cortés con usted?						X		X		X		X		
		Personal capacitado	¿Los empleados del hospital tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?							X		X		X		X	
	Empatía	Atención personalizada	¿El profesional de salud le proporciona atención individualizada? ¿El personal de salud tiene unos horarios de apertura o de atención adecuados para todos los pacientes?						X		X		X		X		
		Competitividad	¿El profesional cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención especializada? ¿El personal de salud se interesa por actuar del modo más conveniente para usted? ¿El personal de salud del hospital comprende sus necesidades específicas?							X		X		X		X	

### OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
					X	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de atención del usuario externo»

**OBJETIVO:** Describir la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Básico Ancón

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Ing. Quijije Carrillo Irving Adolfo

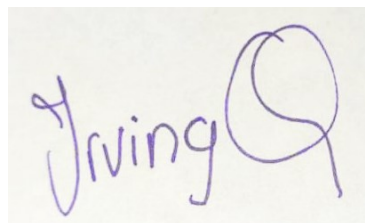
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Contabilidad y Auditoría

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Especialista en control de calidad, con 20 años de experiencia

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Santa Elena, 15 de octubre de 2020.



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## REGISTRO DE GRADO Y TÍTULO DEL EXPERTO 2

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 16/10/2020

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que TUMBACO GARCIA ROSAURA VANINA, con documento de identificación número 1308156502, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: TUMBACO GARCIA ROSAURA VANINA  
Número de documento de identificación: 1308156502  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1009-02-217642
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-09-19
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	7241165481
Institución de origen	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
Institución que reconoce	
Título	MASTER UNIVERSITARIO EN GESTION DE LA SEGURIDAD CLINICA DEL PACIENTE Y CALIDAD DE LA ATENCION SANITARIA
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2020-07-06
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

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



1308156502

GENERADO: 16/10/2020 10.13 PM



		¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?															
EFICACIA	Ausentismo	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan? ¿Tiene buena relación con su jefe directo? ¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?						X		X		X		X			
	Ambiente laboral	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan? ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? ¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?						X		X		X		X			
	Actualización	¿Se orienta en la innovación en el sentido que se actualiza en los procedimientos?															

### OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
						X

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Desempeño laboral del personal de salud»

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Básico Ancón

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Tumbaco García Rosaura Vanina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Máster en Gestión de la Seguridad Clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria.

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Doctor en medicina y cirugía.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Santa Elena, 15 de octubre de 2020.



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II. EXPERTO 2.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES								
				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTEM.	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA										
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Calidad de atención: la calidad de atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, que se relaciona con las necesidades y la satisfacción que requieren los pacientes y la sociedad en su conjunto, teniendo en cuenta los siguientes atributos como el entusiasmo, atención oportuna, las instalaciones hospitalarias o clínicas, la reputación del médico y la imagen de la institución	ELEMENTOS TANGIBLES	Infraestructura	¿El hospital cuenta con equipos modernos? ¿Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas?											X		X		X							
		Recurso humano	¿Los empleados del hospital tienen buena presencia?													X		X		X					
		Material informativo	¿En el hospital, el material asociado con el servicio (como folletos o comunicados) son visualmente atractivos													X		X		X					
	FIABILIDAD	Trabajo coordinado	¿Cuándo el personal de salud le promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple? ¿Cuándo tiene un problema, el personal de salud muestra un interés sincero por solucionarlo?													X		X		X					
		Atención oportuna	¿El personal lleva a cabo el servicio bien a la primera? ¿El personal de salud lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo?													X		X		X					
		Profesionalismo	¿El personal de salud pone énfasis en unos registros exentos de errores?													X		X		X					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio oportuno	¿Los empleados del hospital le comunican con exactitud cuándo llevarán a cabo los servicios? ¿Los empleados del hospital le proporcionan un servicio rápido?												X		X		X						

		Compromiso	¿Los empleados del hospital siempre están dispuestos a ayudarlo? ¿Los empleados del hospital nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?							X		X		X		X	
	Seguridad	Confianza	¿El comportamiento de los empleados del hospital le inspira confianza? ¿Se siente seguro en sus tratamientos que les brinda el hospital?							X		X		X		X	
		Cortesía	¿Los empleados del hospital suelen ser cortés con usted?							X		X		X		X	
		Personal capacitado	¿Los empleados del hospital tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?								X		X		X		X
	Empatía	Atención personalizada	¿El profesional de salud le proporciona atención individualizada? ¿El personal de salud tiene unos horarios de apertura o de atención adecuados para todos los pacientes?							X		X		X		X	
		Competitividad	¿El profesional cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención especializada? ¿El personal de salud se interesa por actuar del modo más conveniente para usted? ¿El personal de salud del hospital comprende sus necesidades específicas?								X		X		X		X

## OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
						X

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de atención del usuario externo»

**OBJETIVO:** Describir la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Básico Ancón

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Tumbaco García Rosaura Vanina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Máster en Gestión de la Seguridad Clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria.

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Doctor en medicina y cirugía.

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Santa Elena, 15 de octubre de 2020.



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## REGISTRO DE GRADO Y TÍTULO DEL EXPERTO 3

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 16/10/2020

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que VELASQUEZ SANGUANO MARIBEL JAQUELINE, con documento de identificación número 1719358333, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: VELASQUEZ SANGUANO MARIBEL JAQUELINE  
Número de documento de identificación: 1719358333  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1005-12-1163383
Institución de origen	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-09-20
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	7241157329
Institución de origen	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
Institución que reconoce	
Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CLÍNICA DEL PACIENTE Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2019-12-05
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

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



GENERADO: 16/10/2020 10.14 PM



<b>EFICACIA</b>	Ausentismo	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan? ¿Tiene buena relación con su jefe directo? ¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?							X		X		X		X		
	Ambiente laboral	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan? ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? ¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?							X		X		X		X		
	Actualización	¿Se orienta en la innovación en el sentido que se actualiza en los procedimientos?															

**OPCIONES DE RESPUESTA**

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Bastante insatisfecho</b>	<b>Algo insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Bastante satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
						X

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Desempeño laboral del personal de salud»

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Básico Ancón

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Velázquez Sanguano Maribel Jacqueline

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Máster en gestión de la seguridad clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Enfermería con 15 años de experiencia

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Santa Elena, 15 de octubre de 2020.



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



		Compromiso	¿Los empleados del hospital siempre están dispuestos a ayudarle? ¿Los empleados del hospital nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	¿El comportamiento de los empleados del hospital le inspira confianza? ¿Se siente seguro en sus tratamientos que les brinda el hospital?						X		X		X		X		
		Cortesía	¿Los empleados del hospital suelen ser cortés con usted?						X		X		X		X		
		Personal capacitado	¿Los empleados del hospital tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?							X		X		X		X	
	Empatía	Atención personalizada	¿El profesional de salud le proporciona atención individualizada? ¿El personal de salud tiene unos horarios de apertura o de atención adecuados para todos los pacientes?						X		X		X		X		
		Competitividad	¿El profesional cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención especializada? ¿El personal de salud se interesa por actuar del modo más conveniente para usted? ¿El personal de salud del hospital comprende sus necesidades específicas?						X		X		X		X		

## OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
						X



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** «Calidad de atención del usuario externo»

**OBJETIVO:** Describir la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Básico Ancón

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Velázquez Sanguano Maribel Jacqueline

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Máster en gestión de la seguridad clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Enfermería con 15 años de experiencia

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**LUGAR Y FECHA:** Santa Elena, 15 de octubre de 2020.



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## Anexo 7 Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

### Instrumento I – Desempeño laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	19

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### 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
P1	11,65	42,345	,296	,848
P2	11,80	42,589	,258	,850
P3	11,85	41,608	,533	,839
P4	11,25	41,776	,308	,848
P5	11,70	39,379	,574	,835
P6	11,70	39,695	,609	,834
P7	11,65	39,082	,616	,833
P8	11,65	42,976	,267	,848
P9	11,50	42,684	,210	,853
P10	11,80	40,800	,543	,838
P11	11,40	40,989	,421	,843
P12	11,90	39,042	,800	,828
P13	11,75	40,303	,528	,838
P14	11,65	39,082	,616	,833
P15	11,70	39,905	,583	,835
P16	11,80	44,589	,052	,857
P17	11,65	39,082	,616	,833
P18	11,40	42,989	,199	,853
P19	11,60	41,411	,418	,843

## Instrumento II – Calidad de atención

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### 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
P1	25,90	119,358	,772	,910
P2	26,00	130,421	,140	,922
P3	25,85	124,661	,450	,916
P4	25,90	119,358	,772	,910
P5	25,60	115,516	,802	,908
P6	25,90	119,358	,772	,910
P7	25,85	124,661	,450	,916
P8	25,85	127,608	,288	,919
P9	25,85	127,608	,288	,919
P10	25,60	115,516	,802	,908
P11	25,85	127,608	,288	,919
P12	25,90	119,358	,772	,910
P13	26,00	130,421	,140	,922
P14	25,60	115,516	,802	,908
P15	25,85	127,608	,288	,919
P16	25,60	115,516	,802	,908
P17	25,90	119,358	,772	,910
P18	25,90	119,358	,772	,910
P19	25,85	124,661	,450	,916
P20	25,85	124,661	,450	,916
P21	25,85	127,608	,288	,919
P22	25,60	115,516	,802	,908

## Anexo 8 Autorización de la aplicación del instrumento



Oficio Nro. IESS-HB-AN-DA-2020-0016-FDQ

Santa Elena, 20 de noviembre de 2020

**Asunto:** Respuesta a solicitud para realizar Prueba Piloto

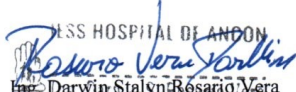
Licenciado  
**Luis Pozo Pinela**  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a su comunicación S/N, en el cual solicita se autorice la participación del personal de Salud, para realizar prueba piloto, como requisito en la Universidad César Vallejo de Piura – Perú, por la mención de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, me permito informar lo siguiente:

Esta Dirección Administrativa autoriza lo solicitado, el cual se deberá proceder de acuerdo a la normativa legal vigente.

Atentamente,

  
IESS HOSPITAL DE ANCON  
Ing. Darwin Stalin Rosario Vera

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BASICO DE ANCON**

Oficio Nro. IESS-HB-AN-DA-2020-0015-FDQ

Santa Elena, 20 de noviembre de 2020

**Asunto:** Respuesta a solicitud para desarrollo de Proyecto de Investigación

Licenciado  
**Luis Pozo Pinela**  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a su comunicación S/N, en el cual solicita se autorice desarrollar Proyecto de Investigación del tema "*Desempeño laboral del personal de Salud y Calidad de Atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón – Ecuador 2020*", requisito para su obtención de grado como Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo de Piura – Perú, me permito informar lo siguiente:

Esta Dirección Administrativa autoriza lo solicitado, el cual se deberá proceder de acuerdo a la normativa legal vigente.

Atentamente,

  
IESS HOSPITAL DE ANCON  
Ing. Darwin Stalyo Rosario Vera  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BASICO DE ANCON

## Anexo 9 Consentimiento informado

### Anexo 8 Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### USUARIOS INTERNOS

#### VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título:** Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020

**Investigador principal:** Br. Luis Alberto Pozo Pinela

#### Estimado(a) Compañero(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, 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 atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria, que le brindaremos por medio de un enlace en el formulario de Google Drive, brindando 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](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 20 minutos, realizados a través de un enlace con un formulario en Google Drive, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. 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 devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

#### Declaración del Investigador:

Yo, Luis Alberto Pozo Pinela, 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 del Investigador

Ecuador, 15 de  
noviembre de 2020

País y Fecha



**CONSENTIMIENTO INFORMADO  
USUARIOS EXTERNOS**



**VERBAL**

**Título:** Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020  
**Investigador principal:** Br. Luis Alberto Pozo Pinela

**Estimado(a) Señor(a):**

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, 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 atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. 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](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 20 minutos, realizados en la sala de espera del área de enfermería de las instalaciones del Hospital Básico Ancón, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto 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 devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

**Declaración del Investigador:**

Yo, Luis Alberto Pozo Pinela, 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 del Investigador

Ecuador, 15 de  
noviembre de 2020

Pais y Fecha

## Anexo 10 Compromiso del investigador

### COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título:

Investigador(a) principal:

#### Declaración del Investigador:

Yo, **Luis Alberto Pozo Pinela**, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.

Firma del Investigador

Piura – Perú, Enero 2021

# Anexo 11 Base de datos de la recolección de datos

## DESEMPEÑO LABORAL

Nº DE ÍTEM Nº U. INTERNOS	EFICIENCIA													EFICACIA								TG
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TD	13	14	15	16	17	18	19	TD	
1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	21	2	2	1	2	0	1	2	10	31
2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	3	24	1	2	4	2	1	2	3	15	39
3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	21	2	3	1	3	2	2	1	14	35
4	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	22	2	3	2	1	2	2	1	13	35
5	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	1	23	2	3	1	1	2	1	2	12	35
6	2	1	2	1	2	2	2	0	2	1	2	2	19	2	2	3	2	2	1	2	14	33
7	0	0	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	11	2	1	2	2	1	2	2	12	23
8	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	25	2	1	3	2	2	1	2	13	38
9	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	1	22	2	3	3	2	1	1	2	14	36
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	44	3	4	4	3	4	2	4	24	68
11	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	19	4	3	3	2	4	4	2	22	41
12	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	25	2	2	2	2	1	2	2	13	38
13	0	1	2	0	1	0	0	1	1	0	2	1	9	1	0	1	1	2	1	0	6	15
14	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	2	1	10	2	1	2	1	0	2	1	9	19
15	0	1	2	1	1	0	1	1	0	2	2	0	11	2	1	2	0	0	1	1	7	18
16	1	2	1	0	0	1	2	2	1	1	1	0	12	2	1	0	0	1	1	1	6	18
17	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	22	1	1	2	2	2	1	2	11	33
18	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	22	2	2	1	1	1	1	2	10	32
19	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	23	2	3	1	1	2	3	2	14	37
20	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	41	2	1	2	2	1	2	2	12	53
21	3	2	2	2	1	0	2	3	2	1	2	3	23	3	2	2	1	2	2	1	13	36
22	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	2	2	1	2	2	2	1	12	33
23	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	23	2	2	3	2	1	2	2	14	37
24	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	21	2	1	2	0	2	1	3	11	32
25	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	22	2	3	2	3	2	2	1	15	37
26	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	38	4	3	4	3	4	2	2	22	60
27	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	21	2	2	1	2	2	1	2	12	33
28	0	1	1	2	1	0	1	1	2	0	1	1	11	1	1	2	0	0	1	2	7	18
29	0	1	2	2	1	2	2	1	2	0	0	1	14	0	1	2	2	1	0	1	7	21
30	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	24	3	2	3	2	2	1	1	14	38
31	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	20	2	2	1	2	2	1	2	12	32
32	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	22	2	3	2	3	2	3	3	18	40
33	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	21	2	2	1	2	0	1	2	10	31
34	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	3	24	1	2	4	2	1	2	3	15	39
35	2	1	1	2	1	2	0	1	2	3	0	2	17	2	0	1	0	2	0	1	6	23
36	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	22	2	3	2	1	2	2	1	13	35
37	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	1	23	2	3	1	1	2	1	2	12	35
38	2	1	2	1	2	2	2	0	2	1	2	2	19	2	2	3	2	2	1	2	14	33
39	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	24	2	1	2	2	1	2	2	12	36
40	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	25	2	1	3	2	2	1	2	13	38
41	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	1	22	2	3	3	2	1	1	2	14	36
42	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	23	3	2	1	1	2	2	1	12	35
43	3	3	3	2	3	1	1	2	4	2	1	1	26	4	3	3	2	4	4	2	22	48
44	0	1	1	0	2	2	1	1	2	2	1	1	14	2	2	1	2	1	2	1	11	25
45	2	1	2	3	1	2	2	1	1	0	2	1	18	1	2	1	1	2	1	2	10	28
46	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	17	2	1	2	1	0	2	1	9	26
47	0	1	2	1	1	0	1	1	2	2	2	3	16	2	1	2	1	2	1	1	10	26
48	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	0	16	2	1	2	2	1	2	1	11	27
49	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	22	1	1	2	2	2	1	2	11	33
50	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	22	2	2	1	1	1	1	2	10	32
51	2	2	1	1	3	4	4	3	3	3	4	1	31	2	3	4	3	3	3	4	22	53
52	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	19	2	1	2	2	1	2	2	12	31
53	3	2	2	2	1	0	2	3	2	1	2	3	23	3	2	2	1	2	2	1	13	36
54	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	2	2	1	2	2	2	1	12	33
55	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	23	2	2	3	2	1	2	2	14	37
56	2	2	1	2	2	1	2	2	0	1	2	0	17	2	1	2	0	2	1	0	8	25
57	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	22	2	3	2	3	2	2	1	15	37
58	1	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	29	4	3	4	3	4	2	2	22	51
59	2	2	3	4	2	4	1	2	2	3	4	4	33	2	2	3	4	2	3	4	20	53
60	4	3	4	2	1	3	1	1	4	4	3	3	33	1	4	4	3	4	4	2	22	55
61	3	1	2	2	3	2	4	1	4	3	4	3	32	3	4	4	2	3	3	1	20	52
62	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	24	3	2	3	2	2	1	1	14	38
63	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	20	2	2	1	2	2	1	2	12	32
64	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	22	2	3	2	3	2	3	3	18	40



CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº DE ÍTEMS Nº U. EXTERNOS	ELEMENTOS TANGIBL					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					TG		
	1	2	3	4	TD	5	6	7	8	9	TD	10	11	12	13	TD	14	15	16	17	TD	18	19	20	21		22	TD
1	2	1	1	0	4	2	1	1	2	3	9	1	2	2	1	6	3	2	1	2	8	0	2	2	1	3	8	35
2	1	2	1	2	6	1	2	1	2	2	8	2	1	2	1	6	2	3	2	4	11	1	2	2	1	0	6	37
3	2	2	1	2	7	2	2	3	2	2	11	1	2	2	1	6	2	3	2	2	9	2	2	1	2	3	10	43
4	2	1	2	1	6	2	2	2	3	4	13	2	3	4	2	11	2	2	1	2	7	2	3	2	2	2	11	48
5	3	1	0	2	6	2	2	0	3	2	9	0	2	2	3	7	3	2	1	2	8	3	2	2	4	2	13	43
6	2	2	1	2	7	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	2	4	2	10	2	2	3	2	0	9	46
7	1	1	0	1	3	1	2	0	1	2	6	2	2	1	0	5	0	1	2	1	4	2	0	1	2	2	7	25
8	2	2	1	2	7	2	2	2	4	2	12	2	2	3	4	11	2	3	2	4	11	2	3	2	2	1	10	51
9	1	2	2	2	7	2	2	2	3	2	11	3	1	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	49
10	4	4	4	3	15	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	18	81
11	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	41
12	2	2	2	1	7	0	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	3	2	2	2	1	10	44
13	2	2	1	2	7	1	2	0	1	2	6	0	2	2	1	5	2	2	3	2	9	2	2	2	2	0	8	35
14	1	0	1	1	3	2	1	0	1	2	6	1	2	2	0	5	0	1	2	2	5	2	1	0	2	2	7	26
15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	2	3	2	2	11	49
16	2	2	1	0	5	2	2	1	0	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	1	2	2	1	8	33
17	2	2	1	2	7	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	2	2	11	44
18	2	2	2	3	9	2	1	2	2	0	7	2	2	1	7	1	2	3	2	8	2	1	3	2	2	2	10	41
19	3	3	4	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	82
20	4	4	4	3	15	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	3	17	80
21	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	41
22	2	2	1	2	7	0	2	1	0	2	5	0	2	1	2	5	0	0	1	2	3	0	2	2	1	0	5	25
23	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	2	1	2	7	1	2	3	2	3	11	44
24	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	56
25	3	2	3	3	11	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	14	60
26	4	3	3	2	12	4	2	3	2	2	13	4	3	4	2	13	3	4	3	2	12	4	3	3	2	2	14	64
27	2	1	1	2	6	2	3	2	2	2	12	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	2	2	2	2	2	9	39
28	1	2	0	1	4	1	1	0	2	2	6	2	1	2	1	6	0	1	2	2	5	1	2	1	1	1	6	27
29	1	2	1	2	6	2	2	1	2	1	8	2	1	0	2	5	1	2	1	0	4	2	1	1	0	2	6	29
30	2	2	3	2	9	2	2	3	2	2	11	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	2	2	2	1	2	9	43
31	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	9	2	2	2	1	7	1	1	0	1	2	5	45
32	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	39
33	2	1	2	1	6	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	38
34	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	2	2	1	7	2	2	1	2	7	3	2	1	2	2	10	40	
35	2	2	1	0	5	0	2	2	1	2	7	2	1	0	2	5	2	1	1	2	6	2	1	1	0	1	5	28
36	1	1	0	1	3	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	6	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	34
37	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	39
38	1	2	2	2	7	2	2	2	1	2	9	2	1	0	2	5	2	2	1	2	7	2	1	1	0	2	6	34
39	2	1	1	2	6	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	3	9	3	1	2	2	3	11	41
40	1	2	2	1	6	2	2	1	2	3	10	3	2	2	3	10	2	1	1	2	6	2	0	0	2	2	6	38
41	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	39
42	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	48
43	2	2	0	0	4	0	1	2	2	1	6	3	3	2	2	10	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	36
44	1	1	2	2	6	2	2	2	1	0	7	2	2	1	2	7	2	1	0	1	4	2	1	0	1	1	5	29
45	2	2	1	2	7	2	3	2	2	1	10	0	1	2	0	3	2	1	1	0	4	1	2	2	1	2	8	32
46	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	0	2	1	4	2	2	2	8	2	1	2	1	1	1	7	30
47	3	3	2	1	9	3	2	2	3	3	13	3	3	2	4	12	3	2	1	3	9	3	2	3	3	2	13	56
48	2	2	1	3	8	1	3	2	2	1	9	2	2	2	1	7	3	2	1	1	7	0	1	1	0	2	4	35
49	2	2	1	1	6	1	1	2	2	2	8	2	1	1	0	4	2	3	1	1	7	1	1	2	2	2	8	33
50	2	1	1	0	4	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	1	2	2	7	1	1	0	2	2	6	35
51	2	4	3	3	12	3	3	3	2	3	14	4	4	3	1	12	3	4	2	1	10	4	4	2	2	3	15	63
52	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	9	2	2	1	7	1	1	0	1	2	5	45	
53	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	39
54	2	1	2	1	6	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	38
55	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	3	2	1	2	2	10	40
56	2	2	1	0	5	0	2	2	1	2	7	2	1	0	2	5	2	1	1	2	6	2	1	1	0	1	5	28
57	1	1	0	1	3	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	6	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	34
58	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	2	9	39
59	4	3	2	2	11	3	4	4	3	2	16	3	1	4	2	10	4	2	3	2	11	3	4	3	2	2	14	62
60	2	4	3	2	11	3	4	2	3	2	14	4	3	2	2	11	3	2	4	3	12	3	4	2	4	3	16	64
61	4	3	2	3	12	2	2	4	4	3	15	3	3	2	3	11	2	3	1	2	8	2	3	4	2	3	14	60
62	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	39
63	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	48
64	2	2	0	0	4	0	1	2	2	1	6	3	3	2	2	10	2	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	36
65	1	1	2	2	6	2	2	2	1	0	7	2	2	1	2	7	2	1	0	1	4	2	1	0	1	1	5	29
66	2	2	1	2	7	2	3	2	2	1	10	0	1	2	0	3	2	1	1	0	4	1	2	2	1</			

**Anexo 12** Fotos del trabajo del campo



