



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención
del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Peña Lainez, Jennifer Gabriela (ORCID: 0000-0003-0674-0731)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis queridos padres por haberme forjado como la persona que soy, a mi amado hijo por haberme prestado el tiempo que le pertenecía y quien ha sido mi mayor motivación, a mi esposo por su apoyo incondicional, para hacer realidad uno de mis mayores sueños.

Agradecimiento:

A Dios por darme la fortaleza, sabiduría y el valor de superar los obstáculos, a mis padres por su apoyo emocional y de esta manera lograr una meta más en mi vida. A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a mi asesora Dra. Julissa Dulanto Vargas por su paciencia y orientación.

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
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	18
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento satisfacción del usuario	21
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento calidad de atención	22
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos de los instrumentos	23
Tabla 5.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	23
Tabla 6.	Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del HBA, Ecuador, 2020	26
Tabla 7.	Características sociodemográficas del usuario externo del HBA, Ecuador, 2020	27
Tabla 8.	Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones técnico, científico y humano del HBA, Ecuador, 2020	28
Tabla 9.	Comparación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo hospitaliza del HBA, Ecuador, 2020	29
Tabla 10.	Calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.	30
Tabla 11.	Relación de la variable calidad y sus dimensiones del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.	31
Tabla 12.	Comparación de valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado las dimensiones de calidad de atención del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.	32

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	16
<i>Figura 2</i>	Nivel de satisfacción del usuario y calidad de la atención	26
<i>Figura 3</i>	Nivel de satisfacción en sus dimensiones técnico, científico y humano	28
<i>Figura 4</i>	Nivel de calidad de atención según sus dimensiones	30

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance comparativo, el diseño metodológico fue de corte transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 109 usuarios que acuden al servicio de hospitalización. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de tres expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó un nivel de confiabilidad muy alta en ambas variables: 0,846 para la variable satisfacción del usuario y 0,837 para la variable Calidad de atención. Finalmente se concluye que existe relación insignificante muy baja entre la Satisfacción del usuario y la Calidad de atención. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0,117 y Rho = 0,151).

Palabras Clave: Calidad de servicio, Hospitalización y Satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the satisfaction of the hospitalized external user and the quality of care at the IESS Basic Hospital in Ancon, Ecuador, 2020. The type of research is quantitative in focus, with a basic purpose and comparative scope, the Methodological design was correlational cross-sectional, the sample consisted of 109 users who attend the hospitalization service. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the users. For the validity of the instruments, the judgment of three experts was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which yielded a very high level of reliability in both variables: 0.846 for the user satisfaction variable and 0.837 for the variable Attention quality. Finally, it is concluded that there is a significant very low relationship between User Satisfaction and Quality of care. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig. = 0,0117; Rho = 0.151).

Key Words: Quality of service, Hospitalization and User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS en el año 70 ha puesto prevalencia por promocionar una buena atención y ya en los 80 inició el desarrollo de perfeccionamiento continuo con la intención de asegurar una calidad total, desde el año 2000 ya se acreditaron a los establecimientos más complejos, y durante finales de los tiempos en mi País que es Ecuador se implementó una nueva acreditación de estrategia con la finalidad de saber si cuya casa de salud satisface o no con el usuario como es debido (1).

La poca satisfacción del usuario para realizar estrategias de mejora de los cuidados de enfermería se vuelve un instrumento ya que los que dan la imagen a una institución de salud son los profesionales y sobre todo las sociodemográficas características del usuario son factores importantes en el momento de evaluar la satisfacción. En la actualidad el agrado del tolerante fue considerada como un indicio de la calidad de cuidados que ofrece el plantel de enfermeras, ya que mediante la exploración de la satisfacción de los usuarios proporcionan una indagación de la calidez de salud válida durante su asilo hospitalario (2).

La teoría «Relaciones interpersonales» de Hildegard Peplau define como la interacción entre una persona que requiere ayuda y una enfermera formada profesionalmente para reconocer las necesidades e intervenir terapéuticamente. El agrado del usuario refleja la calidad de la vigilancia por parte de las enfermeras, debido a que lo estima un componente bastante fundamental para el prestigio de la organización de salud (3).

La insatisfacción del paciente se vuelve una herramienta para hacer tácticas de optimización de los cuidados de enfermería debido a que dichos expertos profesionales que le otorgan la imagen a una organización de salud. En la actualidad la satisfacción del usuario ha sido considerada como un indicador de la calidad de atención que ofrece el personal de salud, debido a que por medio de la evaluación de la satisfacción los usuarios dan datos acerca de sobre la calidad de salud recibida a lo largo de su estancia hospitalaria (4).

Se debe pensar que existen diversas circunstancias dentro de la satisfacción del usuario, esto involucra que no se fundamenta en cómo egresa el usuario sino además incluye la accesibilidad o disponibilidad de una consulta, la cortesía en el trato y la humanización de la cooperación, la familiaridad en cuanto al procedimiento, y más que nada las propiedades sociodemográficas del usuario a la hora de evaluar la satisfacción son componentes primordiales (3).

Además, es considerada la satisfacción como una vivencia de cumplimiento o incumplimiento de las perspectivas de los usuarios anterior a ingresar a las prestaciones de salud. La satisfacción del usuario refleja la calidad del cuidado por parte del personal de salud, debido a que lo estima un factor bastante fundamental para el prestigio de la organización de salud (5).

En otro sentido la OMS, precisa que uno de cada diez usuarios en los países industrializados sufre efectos secundarios al recibir atención médica. Esta atención inadecuada al paciente viene con costos médicos asociados con hospitalizaciones, infecciones nosocomiales y discapacidades. Debido a esto, la atención primaria de salud (APS) ha seguido evolucionando para adaptarse a los desafíos globales y garantizar que se aplique correctamente en el contexto. La APS es una estrategia integral para el contacto inicial con una persona que necesita atención médica. Por tanto, las primeras intervenciones están relacionadas con la detección y prevención de la enfermedad (6).

Atraída por entender la satisfacción de los usuarios del IESS de la provincia de Santa Elena, es así que, en la actualidad, en el Hospital Básico de Ancón laboran 25 médicos, 56 enfermeras, 27 auxiliares de enfermería, 1 trabajadora social, 1 secretaria, 2 nutricionistas y 5 guardias que brindan el servicio de atención al usuario. En este Hospital no se ha hecho una investigación sobre el grado de satisfacción en afinidad con el cuidado del personal de salud fundamentalmente en el área de Hospitalización. Siendo que en la actualidad el crecimiento desmesurado en la población, ha generado el colapso en las prestaciones de salud, por ende los servicios de emergencia de muchos países son parecidos a los que se tiene en nuestra región, este excesivo crecimiento poblacional, genera la sobredemanda del servicio de los hospitales, donde la calidad de atención genera una alta

insatisfacción por parte de los usuarios debido a varios aspectos como son: los equipos, la infraestructura, los planes de contingencia que no reúnen las condiciones adecuadas de calidad, es así que el Hospital Básico del IESS de Ancón no es ajeno a esta problemática anteriormente descrita.

Teniendo en consideración los planteamientos de Bunge, acerca de que la vivencia del usuario del servicio de salubridad se ha retornado una manantial de noticia central acerca de la clasificación del servicio que se está proveyendo (6); en la presente investigación se evaluarán comparativamente el grado de confort de los usuarios con la calidad de atención (que reciben en Hospital Básico del IESS Ancón).

Debido a la problemática, se ha establecido en esta investigación que el problema general será ¿Qué relación hay entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo hospitalizado y del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020? Y los problemas específicos serán 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de Técnico – Científico, Humano y Entorno en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020?; 3. ¿Cuál es la relación de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020?

La justificación metodológica y social del presente estudio considera que el objetivo de crear información sobre las acciones que ejecuta el personal de la institución de salud ante el usuario que ingresa al hospital, descubrir insuficiencias del servicio en relación a su infraestructura y equipamiento, para que los directivos del Hospital hagan los correctivos necesarios que les permita establecer tácticas de participación como la capacitación del personal en atención de calidad y se optimice las propiedades del ambiente del servicio para hallar la Satisfacción del Usuario (SU). Finalmente, se considera una justificación metodológica porque la exploración es posible ya que se tiene elementos humanos, financieros y materiales

para llevarlo a cabo, así como la aplicación de instrumentos que permitan evaluar las variables de estudio.

Los beneficiarios directos de este proyecto será el personal de salud así como los usuarios externos que se encuentra en la misma, pueden ser de utilidad a las autoridades de la casa de salud, permitiéndoles de esta manera identificar los aspectos que necesitan prioridad y coadyuven a el logro de los planes de corrección, buscando dilemas para adecuar sus intereses a las obligaciones de los usuarios, el beneficiario indirecto será la investigadora para la obtención del título de cuarto nivel.

La hipótesis general es la siguiente: Existe relación positiva significativa de la satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020. Y las hipótesis específicas serán Existe un nivel regular de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones técnico - científico, humano y entorno en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020; 2. Existe un bajo nivel de calidad de atención del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020; 3. Existe una relación positiva de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

Así mismo, se establece un objetivo general para esta investigación el siguiente: Determinar la satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020; Seguido de los objetivos específicos entre ellos: 1. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de técnico-científico, humano y entorno del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020; 2. Determinar la calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020; 3. Comparar las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

II. MARCO TEÓRICO

Esta bibliográfica revisión ha concluido averiguaciones mundiales previas como por ejemplo: De igual manera, Concha et al. (Chile, 2020) en su estudio titulado «Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad» indica que la calidad y estabilidad de la atención conforman pilares primordiales del sistema de salud, basándose en el respeto por la dignidad y autonomía de los usuarios; el propósito de este trabajo ha sido evaluar los componentes socio-demográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de padres/cuidadores en un hospital pediátrico de alta dificultad en Santiago, Chile; entre Materiales y Procedimientos: Se aplicó la encuesta Pediatric Acute Care, adaptada al castellano, a 304 padres/cuidadores de pacientes pediátricos; y cuyos resultados han sido de acuerdo a la perspectiva de los padres/cuidadores que perciben la salud del niño/a como «buena» muestran, en promedio 4,64 puntos de vista bastante más de satisfacción comparativamente a quienes piensan que la salud como «mala». Aquella investigación posee similitud con el tema a investigar a diferencia desde el enfoque del cuidador (13).

Por otro lado, Puicon (Perú, 2020) en su tema «Interacción entre administración directiva y satisfacción del cliente externo en el establecimiento de Salud de Atusparia-Chiclayo» en base a la calidad de servicio indica que es la función de ofrecer respuesta instantánea y positiva de situaciones que pasan los individuos en cualquier fase de la vida y que repercuten entre estar bien de salud o estar enfermo, y que debería existir reglas, métodos y protocolos diagnóstico terapéuticos necesarios, verificando las herramientas y medios médicos que se usan. Se empleó un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental, tomando como muestra 400 pacientes dando como resultado observar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el centro de salud, se encontró estadística negativa lo cual hace notar que no estuvieron satisfechos o contentos en las dimensiones que evalúa el SERQUAL, cuyo promedio -30 y -40. En otras palabras, influye muy la calidad de atención que se brinda al usuario y que repercute la reputación de la institución (15)

Anahua P. (Perú, 2019), en su tesis prueba efectos semejantes referente a la expansión y esta a su vez conserva interacción de estabilidad entre el profesional de la salud y el cliente, por lo cual se obtuvo una escala de agrado elevado. De acuerdo con la extensión logra sentirte confiado y seguro, fue calificado con un nivel de agrado prominente y un porcentaje mínimo lo califica como media debido a que la enfermera no le anima al usuario formular preguntas para su médico. Respecto a la expansión monitorea y hace rastreo donde se hizo evidente que toda la población estudiada tiene una satisfacción elevada referente a los métodos que la enfermera realiza con conocimientos científico técnicos, teniendo en cuenta las habilidades y capacidades que posee el profesional al instante de ofrecer la atención al paciente. (7)

González (Costa Rica, 2018) en su estudio titulado «Buena atención en el área de emergencia». Donde el objetivo fue investigar la conformidad de atención en el área de emergencias de Heredia desde la visión del cliente. Metodología: El estudio fue descriptivo, transversal. Encontraron como resultados: El 65% son femeninas, los años promedio de los individuos es de 33,1 para las del sexo femenino y 24,6 años para los hombres, según el sitio de vivienda, el 92,2% de los individuos que surgen del sector. Los inconvenientes, por los que más acuden a la consulta son los problemas respiratorios, estomacales e inconvenientes musculares. El lapso de tiempo en espera para la atención médica fue de 51 minutos, más allá que se descubrió con el boceto la importancia asociada en el momento del ingreso al área, y fue de bajo tiempo cuando las atenciones eran antes del mediodía, con un aumento progresivo hacia la tarde. Un 96% de los individuos viven cerca de este Centro de Salud (9).

Por otra parte, Zavaleta & Correa (Perú, 2018) en su trabajo investigativo denominado «Satisfacción del cliente externo y calidad de atención del servicio de rehabilitación y medicina física», en el cual se planteó como prioridad saber la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, para lo que se empleó la metodología de tipo correlacional – transversal, se aplicó una encuesta como indagación a los usuarios externo, evidenciando como resultados una satisfacción media y un nivel de calidad de atención regular. Llegando a conclusión que se evidencia diferencia entre satisfacción del usuario y la calidad de atención (11).

Hernández et al. (2017) en su artículo señala que la enfermería es una actividad que abarca cuatro dimensiones (necesidades individuales, planificación y educación del alta, atención primaria y evaluación continua). Las intervenciones de necesidades individuales son intervenciones diseñadas para tratar las reacciones humanas antes de que surjan problemas de salud. Están destinados a facilitar la autoayuda y brindar apoyo emocional. La planificación y la capacitación del alta pueden ayudarlo a optimizar su cooperación y participar en decisiones del área de enfermería (12).

Arteaga (Perú, 2017) en su trabajo investigativo titulado «Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario», dicho trabajo tuvo como prioridad decidir la interacción entre la satisfacción del cliente y la calidad de atención, la metodología fue cuantitativo de tipo correlacional descriptivo, como instrumento se aplicó la escala de calidad de atención, entre el resultado que se obtuvo se demostró que el nivel de satisfacción primordial es la fiabilidad. Concluyendo que en la satisfacción del usuario la calidad de atención si influye (14).

Ros (España, 2016) en su proyecto de título «Satisfacción del usuario en los servicios prestados y Calidad percibida», se planteó como finalidad de resolver las relaciones que se producen entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, la metodología es a través de un estudio empírico- bibliográfico documental, se concluye que para los estudios referente a la calidad de atención y satisfacción de usuario se emplean tanto la escala SERVQUAL y la escala SERVPERF, concluyendo que las mismas contiene las dimensiones requeridas para una evaluación adecuada (8).

Por otro lado, Sihuin (Perú, 2015) en su proyecto titulado «Satisfacción de usuarios hospitalizados» menciona que conocer la calidad del servicio que han recibido los usuarios «permite comprender las expectativas de las brechas del servicio en medio de que tiene el personal propio de la institución y las percepciones de los usuarios», quien son los que gozan de este derecho. El diseño metodológico que se empleo es tipo transversal cuya muestra ha sido 175 usuarios cuya consecuencia en relación a la proporción de la satisfacción de los clientes ingresados, se localizó como aproximado de satisfacción del 25,0%; así mismo, la satisfacción según las

magnitudes las respuestas de capacidad, fiabilidad, estabilidad, empatía, y puntos tangibles están entre 11,9 a 38,5%. Cabe recalcar que el estudio de referencia posee similitud con los indicadores que se evaluarán en el presente trabajo (10).

La revisión bibliográfica incluyó investigaciones nacionales previas como:

Maggi (Guayaquil, 2018) en su investigación denominada interacción de la relación con la satisfacción de los clientes y la calidad de la atención, cuyo objetivo ha sido evaluar el nivel satisfactorio del cliente relacionadas con calidad de la atención, el trabajo fue a raves un estudio transversal analítico y se fundamentó en la metodología SERVQUAL, con lo cual se evidencio los resultados que en todas sus dimensiones de la escala SERVQUAL, índices bajos. De lo cual se concluyó que existe deficiencia en el servicio de salud en relación a un trato de calidez (16)

Córdova V. (Santa Elena, 2018) en su proyecto de estudio del nivel satisfactorio del usuario en el exterior del área de urgencias del nosocomio Liborio Panchana, su objetivo fue saber el nivel de agrado del paciente afuera del este sector de urgencia del nosocomio Liborio, Metodología: para el estudio se empleó una investigación fundamentada en el SERVQUAL. Y el resultado final: El nivel satisfactorio del usuario de afuera según investigaciones de Servqual, refleja entre un más alto de los 65% de cortesía o aseguramiento, y un mínimo de 53% en atención individualizada del usuario o empatía. Si hay una correlación estadísticamente importante entre el agrado del usuario de afuera con la razón de los funcionarios nosocomiales obteniendo el fruto de agrado (33%) y poco agrado (43%) en el área de urgencia. Dentro de los procesos de gestión interna, desarrolla para la prosperidad continuo de la calidad; planes, proyectos y programas para una optimización continua de los servicios de salud en la Calidad de la atención dentro del ámbito del MSP; además de esto, otra de sus labores es elaborar informes a nivel de país para el estudio de gestión en salud de los servicios de calidad a cargo del MSP (17)

Hermida (Macas, 2017) en su proyecto de experimentación sobre Satisfacción calidad de atención del área externa en el hospital de Macas, cuyo principal objetivo planteado fue evaluar el nivel de la atención de calidad recibida. Se llegó a

determinar que el 76% de los individuos escogidos son mujeres. Su edad del 70% de los escogidos fueron entre 18 y 40 años. En esta tabla tiene relación a la calificación que el usuario le brinda al servicio recibido generalmente, se aprecia que el 68,3% de los encuestados indican sentirse agradables con el área. Es de ver además que hay un 22% de respuestas insatisfactorias. Al investigar de manera específica en todas las áreas examinadas y que pertenecen al área externa, se aprecia que en todos ellos los usuarios manifiestan satisfacción con los servicios recibidos. Sin embargo, únicamente está una relación de significancia estadística en los servicios de Laboratorio (sv) y trabajo Social (18).

Ávila (Ecuador, 2016) en el proyecto titulado «Calidad en la atención desde la óptica del usuario en los servicios de salud», la prioridad general fue analizar los servicios de salud en la calidad de la atención, se basó en el método analítico, los resultados se evidenció un nivel de satisfacción alto de los servicios recibidos y por ende un servicio de calidad, llegando a la conclusión que los servicios ofertados por la casa de salud si cumplen con el usuario y sus expectativas (20).

Del Salto (Quito-Ecuador, 2015) en la tesis titulada «Evaluación de la satisfacción del usuario y la calidad de atención», se planteó principalmente el objetivo de analizar la atención de calidad en relación a las expectativas de salud, la metodología fue de tipo observacional epistemológico transversal, se aplicó un determinado cuestionario para su respectiva recolección de información, los resultados observados fueron un alto nivel de calidad en satisfacción, concluyendo que si se presentan falencias al momento de la atención (19).

Respecto a las bases teóricas sobre las variables de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La falta de atención al paciente afecta la calidad; por lo tanto, la primera prioridad es garantizar la atención de todos los pacientes y mejorar la seguridad de la atención (18) (21) esto significa que existen sistemas para prevenir y reconocer errores a tiempo, aprender de ellos y promover una cultura de seguridad (22). Las intervenciones de atención primaria abordan las necesidades básicas cuando el usuario carece de autonomía. Esta atención se considera de rutina en la gran parte de los centros de salud (23). Evaluación continua de la participación de enfermería implican un proceso continuo de monitoreo del paciente y requieren una evaluación continua de la atención brindada para poder tomar decisiones a medida que cambia la salud del paciente (1).

De ahí que se expresa que la satisfacción se enfoca en expresar los sentimientos o emociones, de forma que pertenece al aspecto de las actitudes, siendo entonces que se refiere a las creencias de los usuarios es decir se refiere a la cognición, por ello la satisfacción de su atención recibida de o los servicios de salud, es tomar en consideración la opinión del usuario externo lo cual encamine al mejoramiento continuo de la casa de salud (24).

Complementa lo anterior se menciona que la satisfacción del usuario se refiere a la consideración subjetiva, respecto a las actitudes y emociones, que está dirigido a criterios y objetivos específicos (24). De acuerdo a la Norma ISO 9001-2015, define a la satisfacción del usuario como una percepción del usuario respecto al nivel en que se han cumplido sus expectativas, es decir que se ha cubierto su necesidades (25) (26) (27).

En la Satisfacción del usuario: la perspectiva cognitiva MINSA plantea que de acuerdo con el cuestionario de Satisfacción del cliente externo de los servicios de la salud, afrontar las necesidades del cliente externo es tan destacado para brindar la atención de una buena calidad así como la facultad técnica (38).

Es fundamental tener en cuenta cuales son las apreciaciones, experiencias, vivencias y necesidades que pasan los clientes en el instante en que van a ser atendidos, para diseñar estrategias y llevarlo a cabo y así nos faciliten a los usuarios una mejor atención, y que este

A su vez tenga una mejor vivencia cada vez que sean atendidos. Si no llegamos a conocer plenamente y de forma objetiva cuales son las trabas que los usuarios experimentan y los primordiales obstáculos en el proceso de otorgamiento del servicio, va a ser más complejo poder crear tácticas diseñadas para mejorar la calidad de atención brindada.

Oliver (1981), estima que el estado psicológico concluido en cuanto a la satisfacción es, resultando cuando la finalidad que circunda la desemejanza de unas de las expectativas se une con las emociones sobre la vivencia de consumo (39).

Suprenant y Churchill (1982), instituye a la satisfacción como una contestación al encargo de la misión que viene de la representación, por el cliente, de las costes y recompensas de importación en criterio a sus esperadas consecuencias (40).

Analizando o repasando a los diferentes autores en cuanto a sus definiciones, apreciamos que comentado criterio cambió con el pasar de los años, y paralelamente su conceptualización ha variado, teniendo una tendencia hacia una unión de lo afectivo y lo cognitivo.

En cuanto a la satisfacción es un término bastante usado tanto en instituciones privadas como en públicas. La percepción final de los usuarios y las expectativas. En el campo público, que fue donde más nos hemos concentrado por la misma naturaleza de nuestra indagación, apreciaremos de que hablado término fue determinado por connotados autores, bajo un enfoque diferente, sin embargo, el jefe al cual este se sujeta encierra dos puntos bastantes puntuales.

En cuanto a la satisfacción de sus niveles nos menciona:

Kotler (41), manifiesta que después de la adquisición realizada el cliente experimentan uno de dichos tres niveles de satisfacción.

Esto es un final supremo de cualquier organización o cada unidad de comercio. Varias instituciones u organizaciones ven como un aspecto determinante e importante, el conocer la crítica o juicio de sus usuarios finales o clientes, con la intención de poder medir el manejo o la eficiencia que alcanzaron el instante de ofrecer un

Determinado trabajo. En la nueva mensuración de la satisfacción, les posibilite poder replantear, reevaluar y hacer varias rectificaciones en el sistema de atención y métodos, también a los nuevos lineamientos involucrados para prosperar el humano capital. Así también determinar varias entidades se hacen transformaciones de reingeniería a fin de poder reestructurar nuevamente los desarrollos (43).

Complementando lo anterior la satisfacción del usuario se basa en dos perspectivas:

- Perspectiva cognitiva se hace referencia a la importancia de las apreciaciones, necesidades y experiencias de cada usuario en un momento de dado o de requerir un servicio
- Perspectiva social.- Se refiere que la satisfacción del cliente es complicada de inspeccionar, y no es posible almacenarla, pues es cambiante de acuerdo a su demanda (28) (29).

Es importante conocer las dimensiones de las variables en este caso satisfacción del usuario de acuerdo a Donabedian (1980) como se puede observar a continuación:

a.- Dimensión humana. - Se refiere al aspecto fundamental de esta dimensión es garantizar cuidado al ser humano mediante una atención eficiente, por ello en esta dimensión se toma en consideración las actitudes, conductas y comportamientos. Y se fundamenta en los siguientes indicadores

- Imagen y actitud
- Respeto y seguridad
- Personalizada atención

b.- Dimensión técnico – científica. - Es la dimensión que permite la satisfacción del usuario por medio de la tecnología, conocimientos con los que cuenta el personal, esto se logra a través de capacitaciones que permitan el cumplimiento de normas, Esta dimensión se conforma de tres indicadores (30).

- Eficiencia

- Continuidad
- Efectividad

Dimensión entorno. - Se enuncia a los aspectos externos que rodean al usuario y que percibe, es decir tiene que ver con las instalaciones, de ahí que engloba un solo indicador que es el siguiente:

- Infraestructura (28) (31).

Hay distintas analíticas propuestas, para describir la satisfacción del cliente, pero no obstante casualidad la presentada por Donabedian Avedis siga siendo, a pesar de su universalidad, la que tiene más grande asentimiento y es justamente esta la que usaremos para describir la variable primera de nuestra indagación.

Parasuraman, Zeithami y Berry, aseveraron que los expertos tienden a usar términos de calidad y de satisfacción de forma intercambiable, el cuestionario aplicado está adaptado con base a sus teorías. Es por esto que las organizaciones en la actualidad diseñan tácticas agresivas y competitivas campañas publicitarias que apunten a conservar satisfechos a sus usuarios o clientes (10) (42).

En lo que respecta a la calidad Saeed et al., mencionan que la calidad es un concepto destacado en la vida real y puede informar los esfuerzos para desarrollar estrategias efectivas para mejorar los sistemas de servicio, y sobre todo en el sector de la salud, el valor de los servicios y su relación con la vida, garantía de calidad y promoción de la calidad han recibido un crecimiento atención; además, los usuarios tienen expectativas cada vez mayores de los servicios de hospitales y otros organismos que brindan atención médica (32) (33) (34).

Por ello se manifiesta que se ha vuelto primordial que la administración del hospital comprenda y mida las perspectivas del paciente, de modo que cualquier brecha percibida en la prestación de los servicios (35).

En la calidad del servicio la OMS manifiesta: «La calidad de la ayuda sanitaria es garantizar que cada uno de los pacientes reciba el grupo o de servicios, terapias y diagnósticos más correcto para lograr que la atención sanitaria sea ejemplar, tomando en cuenta los conocimientos y componentes de un servicio médico y del usuario, conseguir un resultado mejor con el riesgo bajo de efectos iatrogénicos con el proceso y la máxima satisfacción del usuario».

Modelo Service performance (SERVPERF) Taylor y Cronin en (1992) innovaron con una escala más concisa que la escala SERVQUAL y la denominaron SERVPERF. La gradación SERVPERF contiene las mismas exponentes y dimensiones que su predecesora, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos, que se limitan a las percepciones (24).

Esta escala nueva está basada tan solo en una apreciación de las idealizaciones de los pacientes, con una apreciación equivalente a la escala SERVQUAL, la cual tiene en consideración tanto las como las percepciones perspectivas como las percepciones.

Este es uno de los modelos que hemos determinado para describir nuestra variable segunda: Calidad de servicio. Al final tuvo triunfo al ser aplicado en espacios de análisis que nos concierne: Sector Salud. Cabe determinar que este procedimiento pertenece a los más utilizados y que más grande acogida ha tenido para lograr discernir el comportamiento de las de la correlación y sus variables además de determinar la conducta de los usuarios con relación a sus cambiantes y productos.

El Servqual es un modelo: (Zeithaml, Berry y Parasuraman en 1985, 1998). Analiza, diagnostica y evalúa, diagnostica de manera común el desarrollo de servicio sensación de análisis (24).

También usa expectativas y percepciones con una retumbante técnica de indagación que permite hacer mediciones de un nivel de especie de cualquier entidad de servicios, conocer qué futuro tienen los usuarios y cómo aprecian el servicio.

Esta afirmación, prueba que es vital, roturar un rastreo de los indicadores revisando los procesos y a la par el desempeño, adecuarlos e innovarlos, al empleo que nos permitan ofrecer mejores servicios para lograr obtener más satisfechos a los usuarios (36).

A criterio de Pérez «calidad es la diferencia entre las necesidades de los usuarios acerca de la percepción del servicio y del servicio recibido». La Calidad es una opinión sistémica, q involucra toda la organización y constancia de obligatoriedad innovadoras y creativas, de ilustre audacia adjunto, que superen las obligaciones y futuro de la comunidad y del usuario, en la andrajo, entrega e impacto de los servicios de salubridad, los cuales son evaluados en situación subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus opiniones futuras. Es así que para

DONABEDIAN, Calidad es la producción del crítico rendimiento para el usuario mediante el empecinamiento de principios y tecnología adelantada tomando en cómputo de los requerimientos del usuario, de la misma manera que las capacidades y limitaciones del proceso de entidad para diversos profesionales de la sanidad, la calidad de atención se fundamenta en la afinidad de un dictamen conveniente para cada usuario, en la administración de un tratamiento acertado para vivificar la salud (28).

Para la evaluación de la calidad se emplea la escala con sus cinco dimensiones que son las siguientes:

- Fiabilidad. - Se enuncia a la habilidad de desempeñar el servicio de la manera convenida para cumplir con las expectativas del usuario
- Capacidad de respuesta. - Se hace referencia como voluntad de apoyo a los pacientes por medio de un servicio óptimo y eficiente.
- Seguridad. - Se refiere al conocimiento del personal para desempeñar sus actividades con profesionalismo, cortesía y respeto
- Empatía. - Es la cabida de ofrecer el cuidado y atención individualizada a los usuarios
- Elementos tangibles.- Se refiere a las instalaciones e infraestructura física, equipos e insumos para la prestación del servicio (37).

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación y tipo

La metodología de esta investigación es de un enfoque cuantitativo, de acuerdo a su finalidad, tiene alcance comparativo y es una investigación básica dado que se pretende determinar la relación entre las variables (44).

De acuerdo con Hernández et al., el estudio cuantitativo ofrece la decisión de editar los resultados más largamente, otorga guarnición sobre los fenómenos, de la misma manera de una perspectiva de las magnitudes y conteo de éstos. Brinda una gran decisión de objeción y un ajuste sobre puntos específicos de los fenómenos, y, facilita la representación entre entrenamiento similares (45).

La investigación se desarrollará en base al diseño no experimental, de corte correlacional y transversal. Se argumenta porque de esta manera se observaron los hechos sin manipulación de las variables y recolectando datos en un tiempo único y describiendo.

Este es el esquema de correlación de variables para esta investigación es el siguiente:

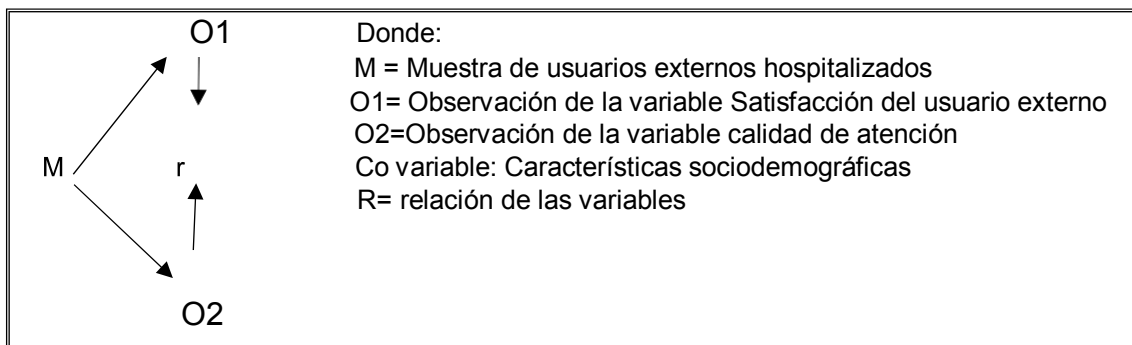


Figura 1 Tipo de investigación y su esquema.

3.2. Operacionalización y variables

La Operacionalización de las variables está vinculada a la técnica de la encuesta que utilizamos para el monasterio de datos.

Las variables de exploración serán calidad de servicio y satisfacción del usuario. Estas son compatibles con los respectivos objetivos del estudio y a su vez que replica al enfoque cuantitativo y a la variedad de investigación que realizamos.

Variable 1 Satisfacción del usuario

- Definición conceptual: Se refiere a la consideración subjetiva, respecto a las actitudes y emociones, que está dirigido a criterios y objetivos específicos(24).
- Definición operacional: Está compuesta por tres dimensiones: técnico-científico, humana, entorno, lo que me permitió imaginar un test de veinticuatro literales el cual se aplicará en la recogida de información y posteriormente se realizará el respectivo procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis del presente contemporáneo análisis y así arribar a las conclusiones.

Variable 2 Calidad de atención

- Definición conceptual: Es la diferencia entre las necesidades de los usuarios acerca de la percepción del servicio recibido(28). Es una cualidad de la atención sanitaria sustancial para la consecución de las metas en salud (46).
- Definición operacional: Es el resultado satisfactorio del proceso de atender al usuario y que se mide por la fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Las variables sociodemográficas serán: sexo, nivel de instrucción, edad y tipo de seguro. La completa ficha de operacionalización se encuentra en el **(Anexo 2)**.

Tabla1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Rango y Nivel
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Humana	Seguridad y respeto Actitud e imagen	1-8	Nunca (0)	Insatisfecho 24-39
				Casi nunca (1)	
				A Veces (2)	
	Científico -Técnico	Eficiencia Continuidad Atención personalizada Efectividad	9-16	Casi siempre (3)	Satisfecho 40-55 Muy satisfecho 56-70
Siempre (4)					
Entorno	Infraestructura	17-24			
CALIDAD DE SERVICIO	Aspectos tangibles	Instalaciones Equipos Personal	1-5	Nunca (0)	Mala 24-55
				Casi nunca (1)	
				A Veces (2)	
				Casi siempre (3)	
	Fiabilidad	Utilidad del servicio	6-10	Siempre (4)	Regular 56-87
	Capacidad de respuesta	Rapidez Disponibilidad	11-14		Buena 88-120
	Seguridad	Accesibilidad Profesionalismo Credibilidad	15-19		
Empatía	Comprensión del usuario	20-24			
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Sexo	Referido por el usuario		Femenino (1) Masculino (2)	
	Estado civil	Referido por el usuario		Soltero (1) Casado (2) Divorciado (3)	
	Instrucción	Referido por el usuario		Primaria Secundaria Superior	
	Edad	Referido por el usuario		18-30 31-45	
	tipo de seguro.	Referido por el usuario		General Voluntario Campesino	

Fuente: Adaptado de Donabedian (CA) y de Parasuraman, Zeithalm y Berry (SU)

3.3. Población, muestreo, muestra, unidad de análisis

Mi población que fue objeto de estudio fue de 280 personas que, en promedio, eran atendidos semanalmente en el área de hospitalización en el Hospital Básico IESS Ancón.

La muestra fue probabilística, tomada al azar. Se aplicó el muestreo aleatorio sistemático y compuesto por el total poblacional y se consideró a 280 pacientes externos que asistieron para la atención en el servicio de hospitalización durante el determinado mes.

Los criterios de inclusión fueron: a) A los usuarios externos que se atendieron dentro del mes de noviembre de la primera quincena del mes de noviembre del 2020, b) Usuarios que manifestaron su aceptación para participar en el estudio, c) Aquellos usuarios que firmaron el consentimiento verbal informado.

Los respectivos criterios de exclusión fueron: a) Aquellos pacientes externos que durante la encuesta no quisieron seguir formando parte del estudio, b) usuarios externos que hablaban otro idioma distinto al castellano, c) usuarios que presentaron un deterioro cognitivo.

Se realizó una prueba piloto con 20 usuarios externos para contar el nivel del tiempo en que se demoraban en contestar, su detección y reacción de posibles errores de redacción, la probabilidad de claridad fue de 70% ($p=70\%$) y de insatisfacción de 30% ($q=0,3$), los cuáles fueron usados para el cálculo de masa de la muestra.

Se confirmó el tamaño calculado de muestra con fórmula para medir una proporción de calidad promedio de los pacientes externos donde: el nivel de confianza de 95% población finita ($Z=1,96$), probabilidad del resultado de satisfacción piloto previo de 70% ($p=0,7$), una precisión de 8% ($d=0,8$) y proyección por pérdidas un 10% de.

(Anexo 3)

3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

El instrumento usado para el monasterio de datos fue una escala de Likert que comprendió un integral de veinticuatro afirmaciones o ítems que se desprenden de las cinco dimensiones de la percepción de los usuarios sobre la atención de salud recibida en un determinado establecimiento de salud (Capacidad de respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Empatía y aspectos tangibles) (36).

En la recolección de datos la técnica fue la encuesta, la misma que se aplicó a los participantes del estudio una vez que firmaban el consentimiento informado.

Cada sección estuvo conformada por un determinado número de preguntas, cada una tenía cuatro posibles respuestas y de acuerdo a la respuesta se le dio un valor que sirvió para calcular que tan satisfecho está el usuario externo (47).

Nunca (0)

Casi nunca (1)

A veces (2)

Casi siempre (3)

Siempre (4)

El formulario quedó en ordenamiento de veinticuatro preguntas para cada variable, conformada por 8 medidas y dimensiones según la escala de Likert donde cada porcentaje tuvo un nivel que constó de un 20% (Porcentaje en rangos de: nunca 0-20; casi nunca 20-40; a veces 40-60; casi siempre 60-80 y siempre 80-100). (**Anexo 4**)

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento

Nombre de la encuesta	Cuestionario: Satisfacción del usuario
Autor/Autora	Br. Jennifer Gabriela Peña Lainez
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de Parasuraman, Zeithalm y Berry.
Servicio	Servicio de hospitalización.
Fecha de aplique	Primera quincena (noviembre 2020)
Objetivo principal	Describir las características de la variable satisfacción del usuario externo del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo aproximado	20 minutos
Nivel de error	0,05
Estructura	Compuesto con tres dimensiones de 24 ítems. Con valores 0=Nunca, 1= Casi nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre y 4=Siempre, con dirección positiva y negativa sobre Satisfacción del usuario. Todos con indicadores en escala tipo Likert.

En cuanto a la validación del instrumento fue sometida a opinión y consideración de tres especialistas: Primer experto: Magister en Salud Pública con énfasis en gestión con 16 años de experiencia. El segundo experto: Magíster en Salud Pública y docente universitario con 2 años de experiencia. El tercer experto: Magister en Salud Pública con énfasis en Gestión y Magister en Economía con mención en Finanzas y Proyectos Corporativos. Todos ellos los especialistas estuvieron en concordancia en la aplicabilidad de la respectiva prueba. **(Anexo 5)**

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento

Nombre de la encuesta	Calidad de servicio
Autor/Autora	Br. Jennifer Gabriela Peña Lainez
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a Donabedian.
Lugar	Área de hospitalización.
Fecha de la aplicación	Los primeros quince días (noviembre 2020)
Objetivo	Determinar la calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo aproximado	20 minutos
nivel de error	0,05
Estructura	Esta compuesto con cinco dimensiones de 24 literales. Donde estos se presentan en forma negativa sobre la variable calidad de servicio y de proposiciones con dirección positiva. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 0=Nunca, 1= Casi nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre y 4=Siempre.

La validación de este instrumento fue sometida a opinión y consideración de tres especialistas: Primer experto: Magister en Salud Pública con énfasis en gestión con 16 años de experiencia. El segundo experto: Magíster en Salud Pública y docente universitario con 2 años de experiencia. El tercer experto: Magister en Salud Pública con énfasis en Gestión y Magister en Economía con mención en Finanzas y Proyectos Corporativos. Los expertos aprobaron la aplicabilidad de esta prueba.

(Anexo 5)

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Apellidos y Nombre	Dictamen
1	Mg.	Orrala Muñoz Oswaldo	Aprobado
2	Mg.	Fernández Villavicencio Silvia	Aprobado
3	Mg.	Bohórquez Huacón Marcos	Aprobado

Según Hernández, et al (2014), la confiabilidad de un instrumento de prospección o medición: es el grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes (45). Para que al cuestionario se le pueda establecer la confiabilidad, se aplicó una prueba estadística de credibilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 20 usuarios. Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0. (48) **(Anexo 6)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles ³
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
0,846	24 ítems de la variable Satisfacción del usuario	Bueno ($\geq 0,8$ - $< 0,8$)
0,837	24 ítems de la variable Calidad de atención	Bueno ($\geq 0,8$ - $< 0,8$)

Como podemos hallar, en la tabla 4 examinamos los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de sus correspondientes dimensiones y de las variables en análisis (49).

3.5. Procedimientos

Se hizo un análisis piloto con el fin de decidir la confiabilidad de las herramientas, en 20 usuarios de la muestra de análisis con las mismas propiedades, a ellos se les aplicó las encuestas con escala tipo Likert sobre las cambiantes calidad de servicio y quienes han sido seleccionados al azar, satisfacción del cliente y propiedades sociodemográficas, cuyos resultados fueron mostrados e interpretados en la tabla 5.

Los procedimientos incorporaron los siguientes pasos:

- Se solicitó autorización y permiso de la Dirección General del Hospital IESS Ancón, donde se emitió la carta de autorización explicándole el propósito del estudio. **(Anexo 7)**
- Información verbal del consentimiento informado: Se pidió el respectivo permiso a los usuarios externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 8)**
- Aplicación del cuestionario a los usuarios externos, aplicando el cuestionario validado por los expertos. **(Anexo 9)**
- Se recogieron los instrumentos aplicados, se realizó organización de toda la información, el mismo que fue analizado de forma estadística y salvaguardados en archivo codificado para su lectura. **(Anexo 10)**

3.6. Análisis de datos y métodos

Para contrastar la premisa emparentado, las hipótesis específicas y teniendo presente la naturaleza de los datos ordinales y las variables, se aplicó el test estadístico de Spearman para entablar su interacción (50)

Al verificar una repartición no usual de los resultados, se usó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente permitió aprender la interacción lineal entre 2 cambiantes cuantitativas en relación a los 2 cuestionarios. Una agrupación nula terminó en $r=0$, en lo que incrementó la interacción mientras se aproximó a 1 o a -1. El símbolo del coeficiente señaló el sentido de la agrupación, siendo una interacción directa cuando fue un símbolo positivo y una interacción

inversa una vez que el símbolo ha sido negativo. En el cálculo de la fuerza de agrupación entre cambiantes se brindó a diversas categorías.

Respecto a esto se podría usar la siguiente escala: 0.7 a 1 correlación intensa, 0.3 a 0.6 correlación media, menor a 0.3 correlación. Por otro lado, si se acerca a 0 indicaría que la correlación es débil.

El usado procedimiento es el deductivo método hipotético, Bernal asegura que «este procedimiento busca objetar o falsear premisa y se basa en un método que parte de unas aseveraciones en calidad de conjetura e infiriendo de ellas conclusiones que tienen que confrontarse con los hechos» (36)

Este análisis tiene como finalidad conocer la interacción o nivel de sociedad que exista en medio de las cambiantes: Calidad de la enfermera y satisfacción del usuario y ante los usuarios externos del HBA– 2020.

3.7. Aspectos éticos

No se realizarán intervenciones en la población estudiada para modificar su percepción, las personas ha encuestar participarán por propia voluntad, los cuestionarios fueron aplicados sin nombre, para no identificar a los encuestados.

Cabe recalcar que en la presente investigación no se tendrá acceso a ninguna información que pudiera considerarse de carácter confidencial, por lo que toda la información tomada será la que alcancen los usuarios, respondiendo al cuestionario. Los participantes serán informados para que puedan manifestar su participación informada, se le explicará la finalidad del estudio, donde se establecerá el manejo confidencial de los datos que proporcionen. Todos los procesos de recolección de datos, tabulación y análisis serán manejados solo por la autora de la investigación.

Por otro lado, para la realización de la investigación se pedirá el consentimiento y respaldo de los directivos del HBA, situación que se hará constar en documentos debidamente firmados y sellados.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva Resultado del objetivo general:

Tabla 6. Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

Variables		Satisfacción del usuario			Total	Chi2	P. valor
Niveles		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho			
Calidad de servicio	Buena	Recuento	16	2	0	18	0,071
		% del total	14,70%	1,80%	0,00%	16,50%	
	Regular	Recuento	5	34	11	50	
		% del total	4,60%	31,20%	10,10%	45,90%	
	Mala	Recuento	0	9	32	41	
		% del total	0,00%	8,30%	29,40%	37,60%	
Total		Recuento	21	45	43	109	Sig. = 0,117
		% del total	19,30%	41,30%	39,40%	100,00%	

Fuente: Elaboración propia

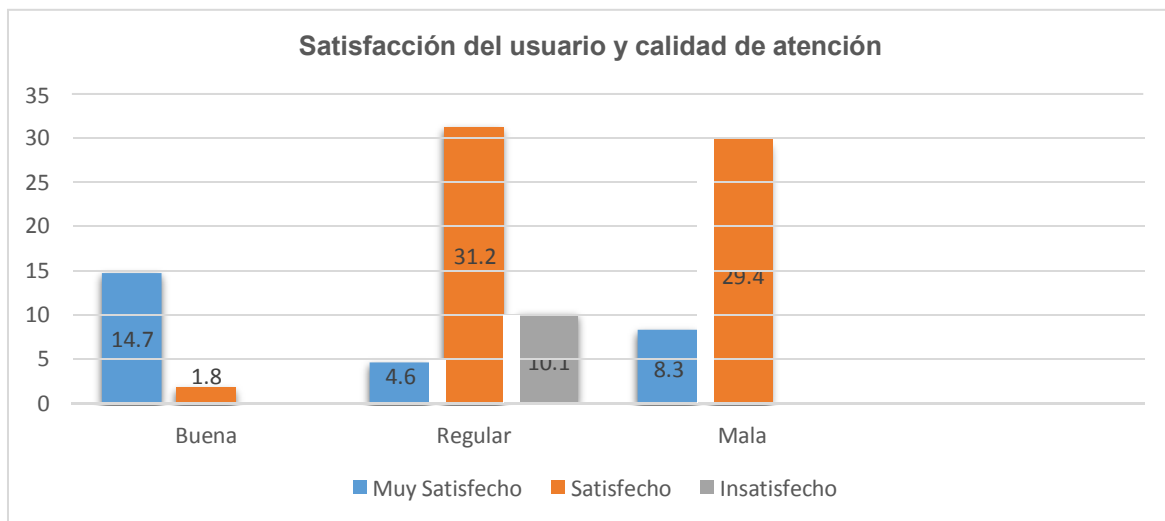


Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

Se puede ver en la tabla y el gráfico que el 29,4% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario y la calidad de atención es mala. Así mismo, se observa que la satisfacción del usuario es de insatisfacción y el 31,2% piensan que la calidad de atención es regular, finalmente se puede observar la satisfacción del usuario es de nivel altamente satisfactorio y para el 14,7% la calidad es buena. Observándose una correlación entre calidad de atención y satisfacción de usuario de nivel significativo bajo entre las variables debido a una sig, bilateral de (0,117) y un Rho Spearman de 0, 151. Así como se observa que aproximadamente tan solo el 10% de los usuarios encuestados esta satisfechos con la calidad de atención.

Resultados sobre características sociodemográficas.

Tabla 7. Características sociodemográficas del usuario externo del HBA– Ecuador 2020

Características sociodemográficas	Frecuencia	%	P. valor
Sexo	Femenino	14	12,84
	Masculino	95	87,16
Edad	25-40	22	20,18
	41-56	55	50,46
	57-71	32	29,36
Instrucción	Primaria	16	14,68
	Secundaria	66	60,55
	Superior	27	24,77
Estado civil	Solteros	25	22,94
	Casados	71	65,14
	Viudos	13	11,93
Tipo de seguro	General	68	62,39
	Voluntario	17	15,60
	Campesino	24	22,02

En la tabla 7 se observa respecto a las características sociodemográficas en el indicador sexo que el hombre tiene mayor prevalencia dentro de los usuarios conformando el 87,16% y las mujeres con tan solo el 12,84 %. Así mismo, el rango de edad que más se visualiza en los usuarios es de 41 – 55 años con el 50,46%. Por otra parte, en lo que respecta al nivel de instrucción de los usuarios es secundaria con el 60,55%, en cuanto al estado civil de los usuarios se observa que mayor predomina es casado con el 65,14%. Finalmente, el tipo de seguro de los usuarios que predomina es el seguro general con el 62,39%.

Resultado específico 1 de esta investigación

Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones técnico, científico y humano del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

DIMENSIONES /NIVELES	HUMANA		TECNICO-CIENTIFICA		ENTORNO	
	F	%	F	%	F	%
Muy satisfecho	8	7,34	3	2,75	11	10,09
Satisfecho	92	84,40	88	80,73	91	83,49
Insatisfecho	9	8,26	18	16,51	7	6,42
Total	109	100,00	109	100,00	109	100,00

Fuente: Elaboración propia

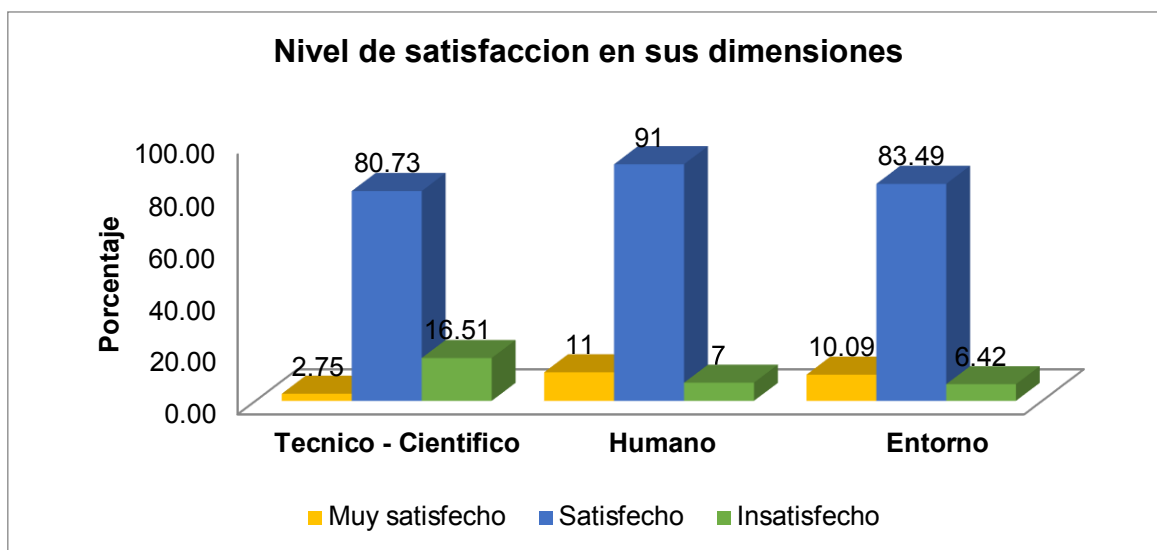


Figura 3 Nivel de satisfacción en sus dimensiones técnico, científico y humano del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

Puede verse en la tabla y figura que la mayoría de los encuestados cree en cuanto a la Dimensión Técnico - científico en un 80,73% como satisfactorio; un 16,51% insatisfecho, y 2,75 % muy satisfecho; en la Dimensión Humana, un 84,40% consideran satisfactorio; 8,26% insatisfechos, y 7,34% muy satisfecho; en lo que se refiere a la Dimensión Entorno, mencionan en un 83,49% como satisfecho; 10,09% como satisfecho, y 6,42% como insatisfecho. Con lo cual se evidencia un predominando el nivel satisfecho durante la satisfacción del usuario en los usuarios externos del HBA– Ecuador 2020.

Tabla 9. Comparación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo hospitalizado del HBA, Ecuador, 2020.

			Dimensión Humana	Dimensión Científica	Dimensión Entorno
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,848**	0,741**	0,851**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	109	109	109
	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación		0,471**	0,625**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N		109	109
	Dimensión Científica	Coeficiente de correlación			0,450**
		Sig. (bilateral)			0,000
		N			109
	Prueba Chi2			0,007	0,000

Fuente: Elaboración propia

Resultado específico 2 de la investigación

Tabla 10. Calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

DIMENSIONES NIVELES	Aspectos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de repuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Buena	91	83,49	45	41,28	15	13,76	53	48,62	26	23,85
Regular	5	4,59	12	11,01	1	0,92	11	10,09	14	12,84
Mala	13	11,93	52	47,71	93	85,32	45	41,28	69	63,30
Total	109	100,00	109	100,00	109	100,00	109	100,00	109	100,00

Fuente: Elaboración propia

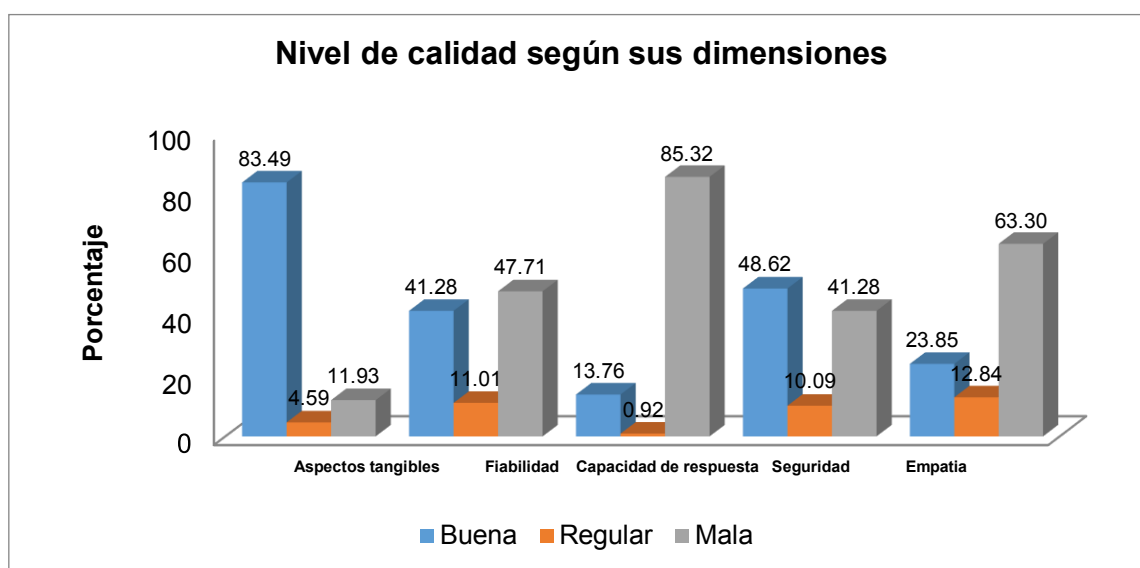


Figura 4. Nivel de calidad según sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

Puede verse en la tabla y figura que la mayoría de los encuestados cree en cuanto a la Dimensión aspectos tangibles: en un 83,49% como Buena; un 11,93% mala, y 4,59%regular; en la Dimensión Fiabilidad, en un 41,28% como Buena; un 47,71% mala, y 11,01%regular; en lo que se refiere a la Dimensión Capacidad de respuesta mencionan en un 13,76% como Buena; un 85,32% mala, y 0,92 %regular; Dimensión Seguridad mencionan en un 48,62% como Buena; un 41,28% mala, y 10,09% regular; Dimensión Empatía mencionan en un 23,85% como Buena; un 63,30% mala, y 12,84 %regular Con lo cual se evidencia un predominando el nivel malo de calidad de atención en los usuarios externos del HBA– Ecuador 2020.

Tabla 11. Relación de la variable calidad y sus dimensiones del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

			Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	0,910**	0,882**	0,668**	0,827**	0,872**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	109	109	109	109	109
	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación		0,718**	0,462**	0,734**	0,796**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000
		N		109	109	109	109
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación			0,576**	0,655**	0,757**
		Sig. (bilateral)			0,000	0,000	0,000
		N			109	109	109
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación				0,602**	0,462**
		Sig. (bilateral)				0,000	0,000
		N				109	109
	Seguridad	Coefficiente de correlación					0,598**
		Sig. (bilateral)					0,000
		N					109
PRUEBA CHI2				0,000			

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla 11 se observa correlación entre dimensión de aspectos tangibles y calidad de atención una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,910; calidad de atención y su dimensión fiabilidad una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,882; su dimensión capacidad de respuesta y calidad de atención una relación alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,668; calidad de atención y su dimensión seguridad una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,827; calidad de atención y su dimensión empatía una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,872.

Resultado específico 3 de esta investigación

Tabla 12. Comparación de valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado las dimensiones de calidad de atención del Hospital IESS Ancón, Ecuador, 2020.

VARIABLES		SATISFACCION DEL USUARIO													
		Dimensiones	Niveles	Técnica - Científica			Total	Humano			Total	Entorno			Total
				Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
Calidad de atención	Aspectos tangibles	Buena	21	8	5	34	8	92	9	109	11	91	7	109	
		Regular	0	32	4	36	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Mala	0	5	34	39	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Total	21	45	43	109	8	92	9	109	11	91	7	109	
	Fidelidad	Buena	18	0	5	23	8	92	9	109	11	91	7	109	
		Regular	2	43	5	50	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Mala	1	2	33	36	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Total	21	45	43	109	8	92	9	109	11	91	7	109	
	Capacidad de respuesta	Buena	14	2	0	16	8	92	9	109	11	91	7	109	
		Regular	6	31	3	40	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Mala	1	12	40	53	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Total	21	45	43	109	8	92	9	109	11	91	7	109	
Seguridad	Buena	18	0	0	18	8	92	9	109	11	91	7	109		
	Regular	3	30	4	37	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Mala	0	15	39	54	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Total	21	45	43	109	8	92	9	109	11	91	7	109		
Empatía	Buena	21	7	4	32	8	92	9	109	11	91	7	109		
	Regular	0	33	7	40	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Mala	0	5	32	37	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Total	21	45	43	109	8	92	9	109	11	91	7	109		

Puede verse en este tablero que la mayor parte de los encuestados cree que la satisfacción del usuario está en un nivel satisfactorio (84,40%), mientras que están insatisfechos el 8,26 % y muy satisfechos con el 7,34%, predominando el nivel satisfecho durante la satisfacción del usuario en los usuarios externos del HBA–Ecuador 2020.

V. DISCUSIÓN

Considerando que la calidad es un conocimiento complicado que de cierta manera ha entorpecido que los pensadores lleguen a una entente de una definición exacta, siendo que, desde sus inicios, la calidad es un signo debatido. Así también se considera que la satisfacción del usuario externo es el cargo de acatamiento de parte de una institución de vitalidad en afinidad a las expectativas y perspectivas del usuario referente al servicio que ofrece, de esta manera se presenta finalmente la disputa de resultados obtenidos gracias a la discrepancia entre percepciones y expectativas de los usuarios del Hospital Básico IESS de Ancón.

En el presente estudio, se toma como eje superior de observación la satisfacción sobre la calidad de servicio desde la experiencia de los usuarios externos del Hospital Básico IESS de Ancón, es así que se evidencio un mayor porcentaje de usuarios insatisfechos comparado con el porcentaje de satisfacción de la atención prestada en los consultorios de la casa de salud objeto de presente estudio, estos resultados muestran que los usuarios externos no están de acuerdo con la calidad de servicio prestado por el personal que labora en la institución, así como también se observó que no existe correlación entre satisfacción y calidad de servicio.

En cuanto a la finalidad general relacionar satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020, se observa que el 29,4% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario y la calidad de atención es mala. Así mismo, se observa que la satisfacción del usuario es de insatisfacción y el 31,2% piensan que la calidad de atención es regular, finalmente se puede observar la satisfacción del usuario es de nivel muy satisfecho y para el 14,7% la calidad es buena. Comparando con el estudio investigativo de Zavaleta & Correa (2018) en su trabajo investigativo cuyos resultados tienen similitud siendo que se evidencio siendo una calidad de atención regular y por ende una satisfacción media. Lo cual reafirma lo mencionado por Kaizen (2017) que la satisfacción del usuario ha sido considerada como un indicador de la calidad de atención que brinda el personal de salud, ya que mediante la evaluación de la satisfacción los usuarios proporcionan información sobre la calidad de salud recibida durante su estancia hospitalaria, Asimismo, Sanz (2017)

Llega a la conclusión que los usuarios se encuentran bien satisfechos con la recibida asistencia sanitaria en la CO de la USAL. También Ninamango (2014) concluyó, que los usuarios que fueron atendidos en el área de consulta externa del área de medicina interna del HNAL presentan una elevada insatisfacción respecto a lo que se oferta que es la calidad de servicio y que supera el 80% (4).

Asimismo en el objetivo específico: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de técnico-científico, humano y entorno del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020, se observa que de los encuestados cree en cuanto a la Dimensión Técnico - científico en un 80,73% como satisfactorio; un 16,51% insatisfecho, y 2,75 % muy satisfecho; en la Dimensión Humana, un 84,40% consideran satisfactorio; 8,26% insatisfechos, y 7,34% muy satisfecho; en lo que se refiere a la Dimensión Entorno, mencionan en un 83,49% como satisfecho; 10,09% como insatisfecho, y 6,42% como insatisfecho. Así como también la correlación entre satisfacción y la dimensión humana es muy alta con una sig. Bilateral de (0,000) y Rho de Spearman del 0,848; satisfacción y su dimensión científica una correlación significativa alta con una sig. Bilateral de (0,000) y Rho de Spearman del 0,741; y satisfacción y su dimensión entorno una correlación significativa muy alta con una sig. Bilateral de (0,000) y Rho de Spearman del 0,851. Comparando con el trabajo investigativo de Hernández et al. (2017) en el cual se evidencio que Las intervenciones de necesidades individuales son intervenciones diseñadas para tratar las reacciones humanas antes de que surjan problemas de salud. Están destinados a facilitar la autoayuda y brindar apoyo emocional (12) Por otro lado, según el estudio de Hermida (2017) determino la relación a la calificación que el usuario le brinda al servicio recibido generalmente, se aprecia que el 68,3% de los encuestados indican sentirse agradables con el área, siendo que hay un 22% de respuestas insatisfactorias (18). Así también se observa en el estudio efectuado por Córdova (2018) refleja entre un más alto de los 65% de aseguramiento o cortesía, y un mínimo de 53% en empatía o atención individualizada del usuario (17).

Reafirmando lo mencionado por Parasuraman, Zeithami y Berry, afirmaron que los profesionales tienden a utilizar términos de satisfacción y calidad de manera intercambiable, el cuestionario aplicado está adaptado en base a sus teorías(10) (42).

En el objetivo específico: Determinar la calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y empatía del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020, se observó que en sus dimensiones: aspectos tangibles: en un 83,49% como Buena; un 11,93% mala, y 4,59%regular; en la Dimensión Fiabilidad, en un 41,28% como Buena; un 47,71% mala, y 11,01%regular; en lo que se refiere a la Dimensión Capacidad de respuesta mencionan en un 13,76% como Buena; un 85,32% mala, y 0,92 %regular; Dimensión Seguridad mencionan en un 48,62% como Buena; un 41,28% mala, y 10,09% regular; Dimensión Empatía mencionan en un 23,85% como Buena; un 63,30% mala, y 12,84 %regular Con lo cual se evidencia un predominando el nivel malo de calidad de atención en los usuarios externos del HBA– Ecuador 2020.

Así mismo se observa una correlación entre su dimensión aspectos tangibles y calidad de atención una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,910; calidad de atención y su dimensión fiabilidad una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,882; calidad de atención y su dimensión capacidad de respuesta una relación alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,668; su dimensión seguridad y calidad de atención una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,827; calidad de atención y su dimensión empatía una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,872. Haciendo una comparación con estudios efectuados por (Anahua P., 2019; Puicon, 2020) mencionan los resultados de sus investigaciones tales como: la seguridad brindada al paciente fue calificado con un nivel de agrado prominente y un porcentaje mínimo lo califica como media debido a que la enfermera no le anima al usuario formular preguntas para su médico (7), dando como resultado observar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el centro de salud, se encontró

estadística negativa lo cual hace notar que no estuvieron satisfechos o contentos en las dimensiones que evalúa el SERQUAL (15), así también en el estudio efectuado por Sihuin (2015) promedio una satisfacción del 25,0%; así mismo, la satisfacción según las magnitudes de fiabilidad, capacidad de respuesta, estabilidad, empatía y puntos tangibles han estado entre 11,9 a 38,5% (10).

Se reafirma lo expresado por Pérez «calidad es la diferencia entre la percepción del servicio recibido y las necesidades de los usuarios acerca del servicio» (28), así también es necesario considerar que la falta de atención al paciente afecta la calidad; por lo tanto, la primera prioridad es garantizar la atención de todos los pacientes y mejorar la seguridad de la atención (18), es por ello que las intervenciones de atención primaria abordan las necesidades básicas cuando el usuario carece de autonomía. Esta atención se considera de rutina en la gran parte de los centros de salud (23)

En lo que respecta al objetivo específico: Comparar las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020, los resultados de la comparación entre las dimensiones de las variables son mayoría de los encuestados cree que la satisfacción del usuario está en un nivel satisfactorio (84,40%), mientras que están insatisfechos el 8,26 % y muy satisfechos con el 7,34%, predominando el nivel satisfecho durante la satisfacción del usuario en los usuarios externos del HBA - Ecuador 2020. Comparando con la investigación efectuada por Arteaga (2017) cuyos resultados evidenciaron los resultados que se obtuvieron demostraron que el nivel de satisfacción primordial es la fiabilidad. Concluyendo que la calidad de atención si influye en la satisfacción del usuario. Así también Ros (2016) manifiesta en su investigación que estudios respecto a calidad de atención y satisfacción de usuario se emplean tanto la escala SERVQUAL y la escala SERVPERF, concluyendo que las mismas contienen las dimensiones requeridas para una evaluación adecuada (8).

Así mismo Caushi (2016) Afirma el nivel de dicha del usuario brindada por la enfermera acerca de la calidad de atención se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena calidad y calidez

deposibilidad, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios (40).

Tomando en consideración los párrafos anteriores se puede apreciar que las calificaciones del usuario respecto a las dimensiones de calidad difieren de acuerdo a las investigaciones señaladas, siendo que las expectativas y necesidades cambian constantemente, así como también la calidad de los servicios son diferentes en cada institución de salud.

Finalmente, se hizo necesario determinar las características sociodemográficas de los usuarios externos que acuden al HBA indicador sexo que los hombres tiene mayor prevalencia dentro de los usuarios conformando el 87,16% y las mujeres con tan solo el 12,84 %. Así mismo, el rango de edad que más se visualiza en los usuarios es de 41 – 55 años con el 50,46%. Por otra parte, en lo que respecta al nivel de instrucción de los usuarios es secundaria con el 60,55%, en cuanto al estado civil de los usuarios externos se observa que mayor predomina es casado con el 65,14%. Finalmente, el tipo de seguro de los usuarios externos que predomina es el seguro general con el 62,39%. Observándose que existe una relación baja entre las distintas características sociodemográficas de los usuarios. Haciendo una comparación con el estudio efectuado por Concha et al. (Chile, 2020) cuyos resultados han sido de acuerdo a la perspectiva de los padres/cuidadores que perciben la salud del niño/a como «buena» muestran, en promedio 4,64 puntos de vista.

Es importante tomar que cuenta que los resultados obtenidos en la presente investigación no deber ser tomados de manera rigida, pues se debe considerar que las necesidades y expectativa de los usuarios son variables, por tanto , las estimaciones respecto a satisfaccion del usuario externo y por ende de la calidad de atencion deben ser considerados como procesos dinamico, por ello se requiere una constante evaluacion que permitir determinar de manera oportuna los

factores que sean factibles de generar resultados positivos en relación a la satisfacción del usuario.

Es así, que se puede evidencia que se presenta de manera significativa la necesidad de mejorar institucional, y la debe estar enmarcada en una atención integral y a su vez integrada de la familia, la persona y comunidad en general, de esta manera de reorientara en mejorar la calidad para relevar la idea de la expectativa del usuario externo y a la vez propiciar en el usuario interno el trabajo en equipo y liderazgo enderezado a una administración óptima y capaz.

VI. CONCLUSIONES

1.- Determiné que no existe una correlación entre calidad de atención y satisfacción de usuario debido a una sig, bilateral de (0,117) y un Rho Spearman de 0,151. Así como se observa que aproximadamente tan solo el 10% de los pacientes encuestados en la calidad de atención estuvieron satisfechos.

2.- Determiné que si existe una correlación entre la satisfacción y sus distintas dimensiones como son: la dimensión humana es muy alta con una sig. Bilateral de (0,000) y Rho de Spearman del 0,848; satisfacción y su dimensión científica una correlación significativa alta con una sig. Bilateral de (0,000) y Rho de Spearman del 0,741; y satisfacción y su dimensión entorno una correlación significativa muy alta con una sig. Bilateral de (0,000) y Rho de Spearman del 0,851.

3.- Determiné correlación entre su dimensión aspectos tangibles y calidad de atención es una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,910; calidad de atención y su fiabilidad una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,882; su dimensión capacidad de respuesta y calidad de atención una relación alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,668; calidad de atención y su dimensión seguridad una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,827; calidad de atención y su dimensión empatía una relación muy alta debido a una sig. Bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,872.

4.- Se determinó que la satisfacción del usuario está en un nivel satisfactorio (84,40%), el 8,26 % están insatisfechos y muy satisfechos con el 7,34%, predominando un nivel satisfactorio de los usuarios externos del HBA– Ecuador 2020, así también se observó preponderancia en la relación de satisfacción regular de 43 usuarios del total encuestado respecto a las dimensiones de fiabilidad y la técnica – humana.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Habiéndose determinado la relación directa e importante entre calidad de atención y la satisfacción del usuario, considerando como relevante a la calidad de atención, se sugiere al departamento de calidad continúe diseñando e implementando políticas dirigidas a una atención de calidad a través de actividades dirigidas a la sensibilización de los trabajadores de salud, con el fin de promover la mejora de los servicios prestados en el área de hospitalización, logrando así la satisfacción de los usuarios.

2.- Al departamento de coordinación de enfermería, habiéndose establecido que existe relación significativa y directa entre las dimensiones técnico-científico, humano y entorno y la Satisfacción del usuario, Deben implementar un sistema de monitoreo continuo al personal de salud para verificar el cumplimiento de sus funciones, fomentando una cultura de calidad, asociada con la humanización al paciente y a la vez promocionar un cambio de actitud en el personal con principios y ética profesional teniendo como base estos valores.

3.- Luego de determinar que existe una relación directa e importante entre los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, calidad de atención, empatía y seguridad, se recomienda formar equipos de trabajos con áreas afines (farmacia, admisión, equipo médico), permitir el rediseño y ajustes para lograr mejores estándares de calidad.

4.- Concientizar al personal de enfermería sobre el cuidado defensor humanizado que se debería ejercer a lo largo de los cuidados que se ofrece a los pacientes, tomando en cuenta que la atención brindaba debería comprender de manera formal en otros términos cubrir con las necesidades emocionales, físicas y espirituales del usuario a medida que está hospitalizado.

REFERENCIAS

1. Molina A. Diferentes conceptos de calidad en salud. [Online].; 2016 [cited 2020 Septiembre 12]. Available from: <https://www.esan.edu.pe/acerca-de/organizacion/>.
2. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015. Posgrado. Peru: Universidad Nacional Mayor San Marco; 2016.
3. Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Medigraphic. 2017; 25(2).
4. Kaizen M. Principios de mejora continua. Retos de la dirección. Scielo. 2017; 11(2): p. 56-72.
5. Lagoueyte. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Universidad Industrial de Santander. 2015; 47(2): p. 209-213.
6. OMS. Datos sobre seguridad del paciente. [Online].; 2019 [cited 2020 Septiembre 14]. Available from: <http://www.oms.org>.
7. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado e enfermería en la persona hospitalizada, Hospital III Goyeneche. Pregrado. Peru: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019.
8. Ros A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad. Tesis doctoral. Murcia- España: Universidad Católica San Antonio; 2016.
9. Gonzalez E. Calidad de la atención en el servicio de urgencia del área de salud Hereia desde la perspectiva del cliente. Pregrado. Costa Rica; 2017.
10. Sihuin E, Gomez O, Ibañez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados de Apurímac. Rev. Peru Med. 2015; 32(2): p. 299-302.
11. Zavaleta E, Garcia L. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos del MINSA y ESSSAUD. Posgrado. Peru: Universidad César Vallejo; 2018.

12. Hernandez R, Moreno G, Cheverria S, Linderos M. Cuidado de enfermeria en pacientes hospitalizados en una institucion publica y una privada. Index de enfermeria. 2017; 26(3).
13. Concha C, Rivas E, Espinoza P, Palmeiro Y. Factores sociodemograficos y clinicos asociados a la satofaccion usuaria de cuidadores en un hospital pediatico de alta complejidad. Revista chiena de saud publica. 2020; 24(1): p. 40-48.
14. Arteaga L. Influencia de la calidad de atencion en la satisfaccion del usuario en los servicios de Hospitalizacion. Posgrado. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin de Tarapoto; 2017.
15. Puicon K. Relacion entre gestion directiva y datosfaccion del usuario externo en centro de salud de atuspara Chiclayo. Posgrado. Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
16. Maggi W. Evaluacion de la calidad de la atencion en relacion con la satisfaccion de los usuarios de los servicios de emergencia pediatria Hospital General de Milagro. Posgrado. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2018.
17. Cordova V. Satifaccion del usuario externo en el area de emergencia del Hospital Liborio Panchan y su relacion con la otivacion. Pregrado. Peru: Universidad Nacional San Marcos; 2015.
18. Hermida D. Satisfaccion de la calidad de atencion brindada a los usuario de la consulta externa del Centro de Salud No. 2. Pregrado. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2016.
19. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento medico del Instituto Nacional Mejia. Posgrado. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2015.
20. Avila T. Calidad en la atencion de los usuarios de los servicios de saud desde la optica del usuario en el Centro San Viciente de Paul de la ciudad de Esmeraldas. Posgrado. Esmeraldas: Universidad Catolica del Ecuador; 2016.
21. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario. 2017; 18(1): p. 27-36.

22. Valverde ÁF. Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en. Retos de la Dirección. 2017; 2: p. 56-72.
23. World Health Organization. World Health Organization. [Online].; 2017 [cited 2020 Octubre 10. Available from: https://www.who.int/social_determinants/es/.
24. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina física y rehabilitación. Posgrado. Peru: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
25. ISO 9001. Sistema de gestión de calidad- Fundamento y vocabulario. [Online].; 2015 [cited 2020 Octubre 12. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>.
26. Allasgahar N, Jall S, Ghassem A, Hasan E, Rostam F. Patients' Expectations and Perceptions of service quality in the selected hospitals. Med Arch. 2016; 70(2): p. 135-139.
27. Aghamolaei T, Eghbal T, Rafati S. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique. BMC Health Service Research. 2015; 14(32).
28. Perez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos de un hospital público de Lima. Posgrado. Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
29. Bisschoff C, Clapton H. Measuring customer service in a private hospital. Prob Perspectives Manage. 2015; 12: p. 43-54.
30. Marin M. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un hospital de seguridad social. Posgrado. Universidad Iberoamericana; 2017.
31. Rocco C. Seguridad del paciente y cultura de seguridad. Scielo. 2017.
32. Saeed H, Teamur A, Kobra K, Seyyed H, Jalil G. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review. International Journal for Quality in Health Care. 2018; 30(2): p. 82-89.
33. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan. 2015; 15(3): p. 413-425.
34. Larisemnani B, Mohebbi F, Shalipoor E. Using creative problem solving in improving the quality of hospital. Glob Health Sci. 2015; 7: p. 88-97.

35. Khalid J, Shahid L. Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia: Patients expectations and perceptions. SAudi Med J. 2016; 37(4): p. 419-428.
36. Bernal J. Satisfacción en consultorios externos en dermatología Hospital Rezoña de Cañete. Posgrado. Peru: Universidad San Martín de Porres; 2015.
37. Parasuraman A, Zeithaml V. SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 2014; 64(1): p. 12-40.
38. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. Segunda ed. Peru; 2011.
39. Oliver R. Satisfacción, una perspectiva sobre el consumidor New York: McGraw-Hill; 2012.
40. Churchill G, Suprenant C. An investigation into the determinants of customer Dissatisfaction. Journal of Marketing. 1982; 19: p. 491-504.
41. Druker P. El ejecutivo eficaz Argentina: Sudamericana Kloter; 1990.
42. Contreras S, Huaman J. Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. 2016 octubre; 1(1).
43. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Peru: Universidad Ricardo Palma; 2016.
44. Plan Nacional de Desarrollo. Observatorio regional de planificación para el desarrollo. [Online].; 2017 [cited 2020 Septiembre 9. Available from: <http://www.plannacionaldesarrollo.org>.
45. Hernández , Fernández , Baptista. Metodología de la investigación México: McGraw Hill; 2014.
46. Mejía D, Perugachi E. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería , en los hospitales públicos de la provincia de Imbabura. Posgrado. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2015.
47. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital

general de Huacho. Pregrado. Peru: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2016.

48. Armitage P BGJM. Statistical Methods in Medical Research. 4th BSLE 1992. e, editor.; 1992.
49. Torres C, Paez C, Rincon S, Rosas B, Mendoza M. Validacion del instrumento para evaluar la calidad percibida. Revista Cubana de Medicina. 2016; 3(2).
50. Corp. I. IBM SPSS Statistics for Windows. Armonk, NY: IBM Corp; 2017. Available from. [Online].; 2017. Available from: : <https://hadoop.apache.org>.
51. Universidad San Martin de porres. USMP. [Online].; 2020 [cited 2020 Septiembre 10. Available from: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/ice/actividades-nivel-externo/capitaciones/metodologia-de-solucion-de-problemas-en-7-pasos/>.
52. INEI. INSTITUTO NACIONAL ESTADISTICO DE PERU. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 23. Available from: <https://www.inei.gob.pe/>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General				Tipo de Investigación: Es de enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance comparativo. Diseño de Investigación: Es de corte transversal correlacional. Población: La población de estudio está compuesta por 280 usuarios externos del área de hospitalización. Muestra: 109 usuarios externos del área de hospitalización. Muestreo: aleatorio simple. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
¿Cuál es la relación de la satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020?	Existe relación positiva significativa de la satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020	Determinar la satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.	Variable Dependiente: Satisfacción del usuario	Humana Técnico - Científico Entorno	Actitud Seguridad y respeto Atención personalizada Eficiencia Continuidad Efectividad Infraestructura	
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos				
1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de Técnico – Científico, Humano y Entorno en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020?	1) Existe un nivel regular de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones técnico - científico, humano y entorno en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.	1) Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de técnico-científico, humano y entorno del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.	Variable Independiente: Calidad de servicio	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Instalaciones Equipos Utilidad del servicio Disponibilidad Rapidez Profesionalismo Credibilidad Accesibilidad Comprensión del usuario	
2) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario externo hospitalizado en sus	2) Existe un bajo nivel de calidad de atención del usuario externo	2) Determinar la calidad de atención en sus dimensiones aspecto tangible,				

dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020?	hospitalizado en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.	fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.				
3) ¿Cuál es la relación de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020?	3) 3. Existe una relación positiva de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.	3) Comparar las valoraciones de las dimensiones de satisfacción del usuario externo hospitalizado y calidad de atención del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.	Características sociodemográficas	Sexo	Referido por el usuario	
				Edad	Referido por el usuario	
				Estado civil	Referido por el usuario	
				Instrucción	Referido por el usuario	
				Tipo de seguro	Referido por el usuario	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Se refiere a la consideración subjetiva, respecto a las actitudes y emociones, que está dirigido a criterios y objetivos específicos (11)	Está compuesta por tres dimensiones:	Humana	Actitud Seguridad y respeto	1-8	Nunca (0)	Muy Satisfecho 56-70	Cualitativa Ordinal
			Técnico - Científico	Atención personalizada Eficiencia Continuidad Efectividad	9-16	Casi nunca (1) A Veces (2)	Satisfecho 40-55	
			Entorno	Infraestructura	17-24	Casi siempre (3) Siempre (4)	Insatisfecho 24-39	
CALIDAD DE SERVICIO	Es la diferencia entre las necesidades de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido (14)	Está compuesta por cinco dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Aspectos tangibles	Instalaciones Equipos	1-5	Nunca (0)	Buena 88-120	Cualitativa Ordinal
			Fiabilidad	Utilidad del servicio	6-10	Casi nunca (1)	Regular 56-87	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad Rapidez	11-14	A Veces (2)		
			Seguridad	Profesionalismo Credibilidad Accesibilidad	15-19	Casi siempre (3)	Mala 40-55	
			Empatía	Comprensión del usuario	20-24	Siempre (4)		
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Es el conjunto de personas relacionada por particularidades de carácter cultural, sociales, geográficas, educativas o de otro tipo.	Están a la función de los factores asociados (edad, sexo, instrucción, tipo de seguro)	Sexo	Referido por el usuario	Femenino (1) Masculino (2)		Nominal Dicotómica	
			Estado civil	Referido por el usuario	Soltero (1) Casado (2) Divorciado (3)		Nominal Politómica	
			Grado de instrucción	Referido por el usuario	Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)		Ordinal	
			Edad	Referido por el usuario	Años		Cuantitativa	
			Tipo de seguro	Referido por el usuario	General (1) Voluntario (2) Campesino (3)		Nominal	

Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	280
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	8%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	50%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	98


EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	109

Fuente: Fistera. Calculadora en Excel para tamaño muestral

Autora: *Jennifer Peña Lainez*
Salvador Pita Fernández
Sonia Pértega Díaz
Teresa Seoane Pillado
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD						
ENCUESTA APLICADA A LAS USUARIOS EXTERNOS DEL IEES HBA						
<p>Hola, soy Jennifer Peña Laínez, Lcda. en Enfermería del hospital Básico IEES Ancón de Santa Elena en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos tres partes, el cual tiene un carácter confidencial. La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la calidad de atención. Y la tercera es indagar sobre la aplicación de bioseguridad.</p> <p>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.</p>						
I. Datos sociodemográficos						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sexo <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer ▪ ¿Qué edad tiene? _____ ▪ Nivel de Instrucción: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior ▪ Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado ▪ Tipo de Seguro: <input type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Campesino <input type="checkbox"/> Voluntario 						
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
No.	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
	ASPECTOS TANGIBLES	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
3	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?					
4	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?					
5	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
*	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.					
	FIABILIDAD	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
6	¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
7	¿El personal de enfermería le atendió en el horario programado?					
8	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					

10	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
*	Personal de informes que orienta y explica de forma clara sobre los pasos para su atención.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?					
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
13	¿La atención de parte del personal de enfermería para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
14	¿La atención en farmacia fue rápida?					
*	La atención en admisión fue rápida.					
	SEGURIDAD	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
16	¿El médico y el personal de enfermería le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
17	¿El médico y el personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
18	¿El médico y el personal de enfermería que le atendió le inspiró confianza?					
19	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?					
*	Percibió privacidad durante su atención?					
	EMPATÍA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
20	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	¿El personal de enfermería que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico y personal de enfermería le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
23	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
24	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
*	Trato amable, con respeto y paciencia por persona.					
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
No.	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
	HUMANA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿El personal de enfermería lo saludó e identificó con su nombre?					
2	¿El personal de enfermería le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					

3	¿El personal de enfermería se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?					
4	¿El personal de enfermería se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El médico personal de enfermería que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido					
8	¿Recibió Ud. Orientación personal de enfermería acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
*	El personal de enfermería tiene apariencia pulcra?					
	TÉCNICO – CIENTÍFICA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	Considera Ud. ¿Que el personal de enfermería tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?					
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
*	Se respetaron sus derechos?					
	ENTORNO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?					
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?					
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					
*	Ud. cree que la infraestructura del hospital merece entrar en remodelación?					

(*) Preguntas de enmascaramiento

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

TITULO EXPERTO 1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 17/10/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ORRALA MUÑOZ OSWALDO EDGAR, con documento de identificación número 0909674079, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ORRALA MUÑOZ OSWALDO EDGAR
Número de documento de identificación: 0909674079
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-02-66346
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-05-27
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1008-06-650218
Institución de origen	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON ENFASIS EN GESTION
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-07-11
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1021-04-527704
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMADO EN FORMULACION Y GESTION DE PROYECTOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2004-09-07
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

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



0909674079

GENERADO: 17/10/2020 1.41 PM

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO 1

"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA DEL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN, ECUADOR,
2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SERVPERF

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				97	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: " Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	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
SATISFACCION DE USUARIO Considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que	HUMANA	Actitud e imagen	¿El personal de personal de enfermería lo saludó e identificó con su nombre?	X					X	X	X	X					
		Seguridad y respeto	¿El personal de enfermería le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X					X	X	X	X	X				
			¿El personal de enfermería se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	X					X	X	X	X	X				
		Atención personalizada	¿El personal de enfermería se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X					X	X	X	X	X				
	¿El médico personal de enfermería que lo atendió le inspiraron confianza?			X				X	X	X	X	X					
	Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?		X					X	X	X	X	X					
	Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido		X					X	X	X	X	X					
	¿Recibió Ud. Orientación personal de enfermería acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?		X					X	X	X	X	X					
	TÉCNICO –CIENTIFICA	Eficiencia	Considera Ud. Que el personal de enfermería tiene las competencias profesionales para atender al público?	X					X	X	X	X					
Continuidad		¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X					X	X	X	X						

			La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X					X	X	X	X		
		Efectividad	El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	X					X	X	X	X		
			¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X					X	X	X	X		
			¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X					X	X	X	X		
			¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X					X	X	X	X		
			¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X					X	X	X	X		
	ENTORNO	Infraestructura	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X					X	X	X	X		
	Está dado por todas las instalaciones que dispone la institución y que puedan dar un plus adicional o valor agregado y que permita mejorar el servicio brindado.		¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X					X	X	X	X		
			¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X					X	X	X	X		
			¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X					X	X	X	X		
			¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?	X					X	X	X	X		
			¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X					X	X	X	X		
			¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X					X	X	X	X		
			¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X					X	X	X	X		

Oswaldo Orrala M.

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Oswaldo Orrala M.
MÉDICO CIRUJANO
MAGISTER EN SALUD PÚBLICA
CÓDIGO 1 REG 27 REG. 171

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del usuario externo hospitalizado del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de técnico-científico, humano y entorno del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Hospital básico IESS Ancón.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Orrala Muñoz, Oswaldo Edgar.

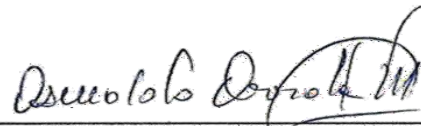
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Médico Cirujano.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Master en salud pública con énfasis en gestión, con 16 años de experiencia en formulación y gestión de proyectos.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Santa Elena – Ecuador 14 de octubre del 2020.



Dr. Oswaldo Orrala M.
MÉDICO CIRUJANO
MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA
LIBRO 1 PAG 57 REG. 171

Firma del experto evaluador
C.I.#0909674079

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: " Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES								
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	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 la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapias más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima	Fiabilidad Vinculada con la forma de dar el servicio: de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario,	Utilidad Del servicio Disponibilidad	¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	+					+					+							
			¿El personal de enfermería le atendió en el horario programado?	+					+		+				+						
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	+					+		+				+						
			¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	+					+		+				+						
			¿Su historia clínica se encontró	+					+		+				+						
	Capacidad. De Respuesta Es tener una capacidad de reacción inmediata ante inconvenientes circunstancias que se puedan presentar durante el proceso del otorgamiento del servicio	Rapidez	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	+					+					+							
			¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	+					+		+				+						
			¿La atención de parte del personal de enfermería para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	+					+		+				+						
			¿La atención en farmacia fue rápida?	+					+				+								
			¿La atención en farmacia fue rápida?	+					+		+				+						
	Seguridad.- Son todos los aspectos involucrados con el tipo de atención brindado por los empleados y por las destrezas que pudiesen tener para inspirar al usuario la confianza y credibilidad, que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria	Profesionalismo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	+					+					+							
			¿El médico y el personal de enfermería le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	+					+		+				+						
		Credibilidad	¿El médico y el personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	+					+				+				+				
			¿El médico y el personal de enfermería que le atendió le inspiró confianza?	+					+		+				+						
		Accesibilidad	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	+					+		+				+						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de atención del usuario externo hospitalizado del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.»

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Hospital básico IESS Ancón.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Orrala Muñoz, Oswaldo Edgar.

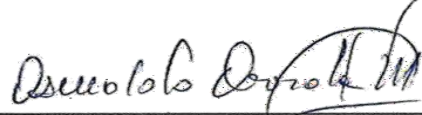
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Médico Cirujano.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Master en salud pública con énfasis en gestión, con 16 años de experiencia en formulación y gestión de proyectos.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Santa Elena – Ecuador 14 de octubre del 2020.



Firma del experto evaluador
C.I.#0909674079

Dr. Oswaldo Orrala M.
MÉDICO CIRUJANO
MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA
LIBRO 1 PAG 57 REG. 171

TITULO DE EXPERTO 2

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 17/10/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que FERNANDEZ VILLAVICENCIO SILVIA GEOMARA, con documento de identificación número 0922631163, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: FERNANDEZ VILLAVICENCIO SILVIA GEOMARA
Número de documento de identificación: 0922631163
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1024-2019-2124649
Institución de origen	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PUBLICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-10-23
Observaciones	

TITULO DE EXPERTO 2

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1028-05-595066
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2005-08-22
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 SNIIESE, 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

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



0922631163

GENERADO: 17/10/2020 1.51 PM

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO 2

"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA DEL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN, ECUADOR, 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SERVPERF

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		95			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		94			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		93			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																		95			

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

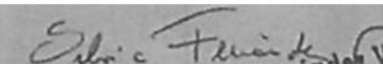


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: " Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	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
Satisfacción de Usuario Considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que	HUMANA se consideran los diferentes tipos de actitudes y también las conductas y comportamiento del personal tanto administrativo como asistencial, dirigidas al paciente o a los apoderados de estos	Actitud e imagen	¿El personal de personal de enfermería lo saludó e identificó con su nombre?	X					X	X	X	X					
		Seguridad y respeto	¿El personal de enfermería le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X					X	X	X	X	X				
			¿El personal de enfermería se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	X					X	X	X	X	X				
		Atención personalizada	¿El personal de enfermería se encuentra correctamente uniformado y limpio?		X				X	X	X	X	X				
	TECNICO –CIENTIFICA aspecto básico que permite obtener usuarios satisfechos,	Eficiencia	¿El médico personal de enfermería que lo atendió le inspiraron confianza?	X					X	X	X	X	X				
			¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X					X	X	X	X	X				
			Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido	X					X	X	X	X	X				
			¿Recibió Ud. Orientación personal de enfermería acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X					X	X	X	X	X				
			Continuidad	Considera Ud. Que el personal de enfermería tiene las competencias profesionales para atender al público?	X					X	X	X	X	X			
				¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X					X	X	X	X	X			

			La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X					X	X	X	X		
		Efectividad	El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	X					X	X	X	X		
			¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	X					X	X	X	X		
			¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X					X	X	X	X		
			¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?		X				X	X	X	X		
			¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X					X	X	X	X		
	ENTORNO	Infraestructura	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X					X	X	X	X		
	Está dado por todas las instalaciones que dispone la institución y que puedan dar un plus adicional o valor agregado y que permita mejorar el servicio brindado.		¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X					X	X	X	X		
			¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X					X	X	X	X		
			¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X					X	X	X	X		
			¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?	X					X	X	X	X		
			¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X					X	X	X	X		
			¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X					X	X	X	X		
			¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X					X	X	X	X		


FIRMA DEL SUJELO
Eric Fernando Villavicencio
LCD. EN ENFERMERIA
M.S.P. LIBRO 2 FOLIO 34 No. 2360
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES T.M.O.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del usuario externo hospitalizado del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de técnico-científico, humano y entorno del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Hospital básico IESS Ancón.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Fernández Villavicencio, Silvia Geomara.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Enfermería.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en salud pública, con 2 años de experiencia en formulación y gestión de proyectos.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Guayaquil – Ecuador 14 de octubre del 2020.

Firma del evaluador: Silvia Geomara Fernández Villavicencio
FIRMA DEL EVALUADOR
L.C.D.A. EN ENFERMERIA
M.S.P. LIBRO 2 FOLIO 304 No. 2158
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES T.M.O.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: " Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	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 la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapias más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima	Fiabilidad Vinculada con la forma de dar el servicio: de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario,	Utilidad Del servicio Disponibilidad	¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X					X		X		X					
			¿El personal de enfermería le atendió en el horario programado?	X					X		X		X		X			
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X					X		X		X		X			
			¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X					X		X		X		X			
			¿SU historia clínica se encontró	X					X		X		X		X			
	Capacidad. De Respuesta Es tener una capacidad de reacción inmediata ante inconvenientes circunstancias que se puedan presentar durante el proceso del otorgamiento del servicio	Rapidez	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	X					X		X		X		X			
			¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X					X		X		X		X			
			¿La atención de parte del personal de enfermería para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X					X		X		X		X			
			¿La atención en farmacia fue rápida?	X					X		X		X		X			
	Seguridad.- Son todos los aspectos involucrados con el tipo de atención brindado por los empleados y por las destrezas que pudiesen tener para inspirar al usuario la confianza y credibilidad, que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria	Profesionalismo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X					X		X		X		X			
			¿El médico y el personal de enfermería le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X					X		X		X		X			
		Accesibilidad	¿El médico y el personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X					X		X		X		X			
			El médico y el personal de enfermería que le atendió le inspiró confianza?	X					X		X		X		X			
			¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	X					X		X		X		X			

<p>Empatía.- Se considera todas la actitudes que posee el empleado para proporcionar un servicio personalizado.</p> <p>Aspectos tangibles Son todos los aspectos físicos, se refiere a todo lo visible del servicio.</p>	Comprensión del usuario	¿El personal de personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X				X	X	X	X			
		¿El personal de enfermería que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X				X	X	X	X			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico y personal de enfermería le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X				X	X	X	X			
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X				X	X	X	X			
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X				X	X	X	X			
	Instalaciones	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X				X	X	X	X			
	Equipos	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X				X	X	X	X			
	Personal	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	X				X	X	X	X			
		¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	X				X	X	X	X			
		¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	X				X	X	X	X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de atención del externo hospitalizado del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020.»

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Hospital básico IESS Ancón.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Fernández Villavicencio, Silvia Geomara.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Enfermería.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en salud pública, con 2 años de experiencia en formulación y gestión de proyectos.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

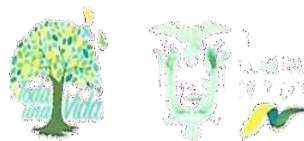
LUGAR Y FECHA: Guayaquil – Ecuador 14 de octubre del 2020.



Firma del evaluador: Silvia Fernández Villavicencio
FIRMA DEL EVALUADOR
L.O.A. EN ENFERMERIA
M.S.P. LIBRO 2 FOLIO 304 No. 2158
+ESS
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES T.M.O.

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

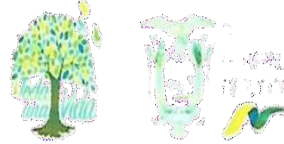


Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2016-1725409
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN ECONOMIA CON MENCIÓN EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-08-23
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1008-06-650205
Institución de origen	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON ENFASIS EN GESTION
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-07-11
Observaciones	



Quito, 21/10/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BOHORQUEZ HUACON GREGORIO MARCOS, con documento de identificación número 0910301290, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BOHORQUEZ HUACON GREGORIO MARCOS
Número de documento de identificación: 0910301290
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-05-603585
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	ECONOMISTA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2005-10-12
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

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



0910301290

GENERADO: 21/10/2020 10.44 AM

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO 3

"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA DEL HOSPITAL BÁSICO IESS ANCÓN, ECUADOR, 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SERVPERF

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				96	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: " Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	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				
SATISFACCION DE USUARIO Considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que se consideran los diferentes tipos de actitudes y también las conductas y comportamiento del personal tanto administrativo como asistencial, dirigidas al paciente o a los apoderados de estos	HUMANA	Actitud e imagen	¿El personal de personal de enfermería lo saludo e identificó con su nombre?	/					/		/		/							
		Seguridad y respeto	¿El personal de enfermería le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	/					/		/		/							
			¿El personal de enfermería se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?	/					/		/		/							
		Atención personalizada	¿El personal de enfermería se encuentra correctamente uniformado y limpio?	/					/		/		/		/					
			¿El médico personal de enfermería que lo atendió le inspiraron confianza?	/					/		/		/		/					
			Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	/					/		/		/		/					
			Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido	/						/		/		/		/				
			¿Recibió Ud. Orientación personal de enfermería acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	/						/		/		/		/				
		TECNICO –CIENTIFICA	Eficiencia	Considera Ud. Que el personal de enfermería tiene las competencias profesionales para atender al público?	/					/		/		/		/				
Continuidad	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		/					/		/		/		/						

			La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	/					/	/	/	/		
		Efectividad	El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?	/					/	/	/	/		
			¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?	/					/	/	/	/		
			¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	/					/	/	/	/		
			¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	/					/	/	/	/		
			¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	/					/	/	/	/		
	ENTORNO Está dado por todas las instalaciones que dispone la institución y que puedan dar un plus adicional o valor agregado y que permita mejorar el servicio brindado.	Infraestructura	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	/					/	/	/	/		
			¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	/					/	/	/	/		
			¿La sala de espera está limpia y ordenada?	/					/	/	/	/		
			¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	/					/	/	/	/		
			¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?	/					/	/	/	/		
			¿Existe buena iluminación en los ambientes?	/					/	/	/	/		
			¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	/					/	/	/	/		
			¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	/					/	/	/	/		


 Firma del experto evaluador
 C.I.# 0910301290

Ec. Marcos Bohórquez Huacón, Mgs.
 EN SALUD PÚBLICA Y ECONOMÍA
 REG. 1008-06-650205

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción del usuario externo hospitalizado del HBA, Ecuador, 2020.»

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en sus dimensiones de técnico-científico, humano y entorno del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Hospital Básico IESS Ancón.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bohórquez Huacón, Gregorio Marcos.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Economista.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en economías, finanzas y salud pública con énfasis en gestión.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Santa Elena – Ecuador 14 de octubre del 2020.


Firma del experto evaluador
C.I.# 0910301290

Ec. Marcos Bohórquez Huacón, Mgs.
EN SALUD PÚBLICA Y ECONOMÍA
REG. 1008-06-650205

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: " Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de la enfermera del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	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 la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapias más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima	Fiabilidad Vinculada con la forma de dar el servicio: de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario,	Utilidad Del servicio Disponibilidad	¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	/					/	/	/	/	/						
			¿El personal de enfermería le atendió en el horario programado?	/					/	/	/	/	/	/	/				
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	/					/	/	/	/	/	/	/	/			
			¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	/					/	/	/	/	/	/	/	/			
			¿Su historia clínica se encontró	/					/	/	/	/	/	/	/	/			
	Capacidad. De Respuesta Es tener una capacidad de reacción inmediata ante inconvenientes circunstancias que se puedan presentar durante el proceso del otorgamiento del servicio	Rapidez	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	/					/	/	/	/	/	/					
			¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	/					/	/	/	/	/	/	/				
			¿La atención de parte del personal de enfermería para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	/					/	/	/	/	/	/	/				
	Seguridad.- Son todos los aspectos involucrados con el tipo de atención brindado por los empleados y por las destrezas que pudiesen tener para inspirar al usuario la confianza y credibilidad, que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria	Profesionalismo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	/					/	/	/	/	/	/					
			¿El médico y el personal de enfermería le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	/					/	/	/	/	/	/	/				
		Accesibilidad	¿El médico y el personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	/					/	/	/	/	/	/	/				
			El médico y el personal de enfermería que le atendió le inspiró confianza?	/					/	/	/	/	/	/	/				
			¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	/					/	/	/	/	/	/					

<p>Empatía.- Se considera todas las actitudes que posee el empleado para proporcionar un servicio personalizado.</p> <p>Aspectos tangibles Son todos los aspectos físicos, se refiere a todo lo visible del servicio.</p>	Comprensión del usuario	¿El personal de personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/					/		/		/		
		¿El personal de enfermería que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	/					/		/		/		
		¿Usted comprendió la explicación que el médico y personal de enfermería le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	/					/		/		/		
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	/					/		/		/		
		¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	/					/		/		/		
	Instalaciones	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	/					/		/		/		
	Equipos	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	/					/		/		/		
		¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	/					/		/		/		
	Personal	¿Los consultorios externos contaron con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?	/					/		/		/		
		¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	/					/		/		/		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad del servicio del usuario externo hospitalizado del HBA, Ecuador, 2020.»

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención en sus dimensiones aspectos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios externos del Hospital Básico IESS Ancón.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bohórquez Huacón, Gregorio Marcos.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Economista.

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en economías, finanzas y salud pública con énfasis en gestión.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Santa Elena – Ecuador 14 de octubre del 2020.


Firma del experto evaluador
C.I.# 0910301290

Ec. Marcos Bohórquez Huacón, Mgs.
EN SALUD PÚBLICA Y ECONOMÍA
REG. 1008-06-650205

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

MÉTODO: ALFA DE CRONBACH.

Escala SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITAL BASICO IESS ANCON

		PREGUNTAS: ÍTEMES																									
		SATISFACCION DEL USUARIO																									
USUARIAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL	
1		2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	32
2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	30	
3		1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	31	
4		1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	30	
5		1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	33	
6		1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	42
7		1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1		3	3	2	1	2	1	31	
8		3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	3	45	
9		3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	46	
10		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
12		1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
13		1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
14		1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	42	
15		2	1	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	36	
16		1	1	3	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	41	
17		2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	40	
18		1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	39	
19		2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	28	
20		1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	36	
TOTAL:		28	22	30	26	30	27	24	29	28	28	30	31	30	29	23	24	23	35	37	38	37	26	24	24	683	
VARIANZA:		0,46	0,09	0,68	0,33	0,58	0,34	0,17	0,26	0,46	0,36	0,58	0,47	0,37	0,47	0,13	0,27	0,13	0,7	0,66	0,41	0,56	0,22	0,27	0,27	48,03	
SUM.VARIANZAS:		9,24																									

Coefficiente de Confiabilidad: De homogeneidad.

$$r_{tt} = 0,84$$

NIVEL DE CONSISTENCIA:

CONFIABLE

Escala CALIDAD DE SERVICIO HOSPITAL IESS ANCON

PREGUNTAS: ÍTEMES																									
CALIDAD DE SERVICIO																									
USUARIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL
1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	32
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	25
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	25
5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	27
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	25
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	28
9	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	27
10	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	27
11	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	36
12	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	35
13	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	45
14	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	41
15	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	37
16	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	38
17	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	33
18	1	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	37
19	2	1	3	2	1	3	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	43
20	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	37
TOTAL:	32	27	30	30	24	29	28	25	24	20	29	29	25	30	26	32	28	22	24	25	25	21	25	37	647
VARIANZA:	0,67	0,45	0,68	0,58	0,27	0,58	0,46	0,3	0,17	0	0,58	0,47	0,3	0,58	0,22	0,67	0,57	0,2	0,27	0,2	0,41	0,05	0,41	0,34	45,08
SUM.VARIANZAS:	9,43																								

Coefficiente de Confiabilidad: De homogeneidad.

$r_{tt} = 0,83$

NIVEL DE CONSISTENCIA:

CONFIABLE

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento



Oficio Nro. IESS-HB-AN-DA-2020-0017-FDQ

Santa Elena, 20 de noviembre de 2020

Asunto: Respuesta a solicitud para desarrollo de Proyecto de Investigación

Licenciada
Jennifer Peña Lainez
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a su comunicación S/N, en el cual solicita se autorice desarrollar Proyecto de Investigación denominado "*Satisfacción del usuario externo y calidad de atención de la Enfermera en el Hospital Básico Ancón – Ecuador 2020*", como estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de 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,

Ing. Darwin Stalyn Rosario Vera

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL BASICO DE ANCON

Anexo 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020

Investigadora principal: Jennifer Gabriela Peña Lainez

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS 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 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.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en el área de hospitalización de las instalaciones del Hospital IESS 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 de(la) Investigadora:

Yo, Jennifer Gabriela Peña Lainez, 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(la) Investigador(a)

Ecuador, 14 de octubre del 2020.

País y Fecha

Anexo 9. Fotos del trabajo de campo



Anexo 10. Base de datos de la recolección de datos



VARIABLE 1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO																									
USUARIOS	Dimensión: Humana					Dimensión: Científico								Dimensión: Entorno											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	0	1	1	0	1	4	3	1	0	1	3	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	3	2	
2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	0	0	0	3	0	0	1	1	3	2	
3	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	0	0	0	0	3	3	
4	3	1	0	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	4	1	1	1	2	4	1	
5	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4		
6	3	1	2	3	1	2	4	2	4	4	4	2	1	1	1	1	2	2	0	1	1	1	2	2	
7	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	2	1	1	4	3	
8	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	1	0	1	0	4	1	3	1	2	2	3	2	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	0	3	3	2	3	1	1	1	3	1	0	1	1	3	3	3	2	2	1	0	3	4	
12	4	2	4	4	2	1	1	1	1	2	2	0	1	1	1	2	2	4	3	2	2	4	4	4	
13	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	
14	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	0	0	0	1	4	1	3	2	2	1	3	1	2	
15	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	1	3	1	1	3	4	3	4	
16	1	0	2	1	0	0	2	2	3	3	0	0	0	0	0	1	1	2	1	1	3	1	2	1	
17	3	1	1	3	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	3	1	1	1	3	1	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	3	2	0	0	0	3	2	3	2	1	1	1	2	2	
20	1	3	0	1	3	1	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	2	3	3	3	3	2	0	1	
21	2	3	2	2	3	3	2	0	0	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
22	3	2	1	3	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	0	1	3	
23	2	3	1	2	3	1	1	0	0	0	3	0	0	1	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	0	0	0	0	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	4	1	1	1	2	4	1	3	3	1	2	3	3	3	
26	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	
27	4	2	4	4	2	1	1	1	1	2	2	0	1	1	1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	
28	3	1	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
30	4	1	4	4	1	4	2	2	2	2	2	0	0	2	0	3	2	4	2	2	2	4	4	4	
31	4	1	3	4	1	3	1	0	1	3	3	4	4	0	2	4	4	3	3	1	3	0	3	4	
32	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	3	0	1	2	0	2	2	1	1	
33	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	

