



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del servicio asistencial del personal médico y satisfacción
de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021

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

AUTORA:

Zambrano Romero, Ingrid Isabel (ORCID: 0000-0003-1161-6591)

ASESORA:

Mg. Merino Flores, Irene (ORCID: 0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

En memoria de mi querida y adorada suegra Rocio Cornejo, quién me animó en este campo de estudio. La fuerza y la fe de Rocio durante el último año de su vida me dieron una nueva apreciación del significado y la importancia de todo. Vivió su vida, actuando concienzudamente sobre sus creencias, ayudando tanto a familiares como a extraños necesitados. Se enfrentó valientemente a su muerte prematura. Su ejemplo me mantuvo soñando cuando quise rendirme.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mi madre quien es mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia y buenos valores, me ayudo a trazar mi camino.

A mi familia, por haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutora de tesis, Irene Merino, y los demás profesores por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A mi esposo, por su apoyo para poder alcanzar de mejor manera mis metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSION	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
Anexos	34

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión y general de la calidad del servicio asistencial y el puntaje general de la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021	15
Tabla 2 Prueba Rho de Spearman para medir la entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.	16
Tabla 3 Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.	17
Tabla 4 Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.	18
Tabla 5 Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la seguridad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.	19
Tabla 6 Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la empatía y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.	20
Tabla 7 Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.	21

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Utilizando como metodología el diseño no experimental, de tipo básica, correlacional-transversal, cuantitativa, teniendo como población a 100 pacientes COVID-19 y como muestra a 45, a quienes se les aplicó el cuestionario de calidad del servicio y satisfacción del paciente. Los resultados muestran que sí existe relación significativa entre las dimensiones: fiabilidad $Rho=0.436$ y ($p=0.003$); capacidad de respuesta $Rho=0.438$ y ($p=0.023$); seguridad $Rho=0.538$ y ($p=0.001$); empatía $Rho=0.558$ y ($p=0.000$); elementos tangibles $Rho=0.494$ y ($p=0.009$) con la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Concluyendo que sí existe relación significativa entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y la satisfacción de pacientes Con un valor de $Rho=0.524$ y ($p=0.000$).

Palabras clave: calidad del servicio asistencial, satisfacción de los pacientes, empatía.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the care service of the medical staff and satisfaction of COVID-19 patients of the General Hospital in Babahoyo, 2021. Using as a methodology the non-experimental design, of basic type, correlational-transversal, quantitative, having as population 100 COVID-19 patients and as a sample 45, to whom the questionnaire of quality of service and patient satisfaction was applied. The results show that there is a significant relationship between the dimensions: reliability $Rho=0.436$ and $(p=0.003)$; responsiveness $Rho=0.438$ and $(p=0.023)$; safety $Rho=0.538$ and $(p=0.001)$; empathy $Rho=0.558$ and $(p=0.000)$; tangible elements $Rho=0.494$ and $(p=0.009)$ with the satisfaction of COVID-19 patients of the General Hospital in Babahoyo, 2021. Concluding that there is a significant relationship between the quality of the care service of the medical staff and the satisfaction of patients With a value of $Rho=0.524$ and $(p=0.000)$.

Keywords: quality of care service, patient satisfaction, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario se refiere al nivel de cumplimiento por parte de la entidad de salud, enmarcado sobre las percepciones y expectativas del usuario respecto a los servicios que se le están ofreciendo (Ministerio de Salud [Minsa], 2012). En este sentido, se convierte en una variable subjetiva del proceso de atención de calidad que las instituciones de salud ofrecen (Ugarte, 2017).

De acuerdo, con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) durante el 2020 1055 países reportaron la interrupción de sus servicios producto de la pandemia generando disconformidad de los pacientes al no haberse implementado a tiempo acciones para mitigar esta problemática (OMS, 2020).

En México según los datos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) se generaron 17,358 inconformidades médicas durante el 2019 (Ugarte, 2017). En Colombia durante el 2021 se han incrementado las disconformidad de los pacientes con los servicios de salud donde las quejas que en mayor número se han presentado es la falta oportuna de citas especializadas (La República, 2021). En Perú actualmente la Superintendente de SuSalud ha reportado 50,000 quejas realizadas por los pacientes por una mala atención (Gestión, 2017). En Ecuador de acuerdo con el Ministerio de Salud Pública (2019) Los pacientes que hacen uso de la “Línea 171” implementada por el gobierno refieren que el servicio que se brinda no cubre sus expectativas ya que cuando se busca cita mediante este medio no reciben respuesta (Saludconlupa, 2020).

En el Hospital General “Martín Icaza” de Babahoyo, se puede apreciar que la institución presenta un flujo inadecuado de atención a los usuarios, donde estos tienen que realizar extensas colas para poder alcanzar una cita o para ser atendidos en los consultorios, asimismo, los usuarios manifiestan que no existe en el hospital un área o una persona donde se les pueda absolver sus consultas, de igual manera, el hospital no cuenta con sillas o camillas para poder recibir a los pacientes que tengan dificultades de movilidad por lo que tienen que cargar a sus familiares para ser atendidos, cuando requieren una cita no se les brinda a pesar que llaman constantemente a la “Línea 171”, en este sentido, surge el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio asistencial del personal

médico y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021?.

La investigación considero una valoración teórica donde se realizó la búsqueda de los fundamentos científicos de las variables que permitan guiar la investigación y establecer la asociación que existe entre las variables, dejando de esta manera un marco referencial para nuevas investigaciones en el ámbito de la salud. De igual manera, se consideró una justificación metodológica donde se elaboraron cuestionarios cuya confiabilidad y validez permitieron que se cuente con instrumentos que sirvan a nuevos estudios y a los funcionarios de la institución. También, se consideró una justificación práctica ya que basados en los resultados los directivos de la institución plantearan acciones que permitan ofrecer mejores servicios que satisfagan los requerimientos de los usuarios.

Como objetivo general se consideró: Determinar la relación entre calidad del servicio asistencial del personal médico y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. 2) Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. 3) Determinar la relación entre seguridad y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. 4) Determinar la relación entre empatía y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. 5) Determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

Como hipótesis general se consideró: **H₁** Existe relación significativa entre calidad del servicio asistencial del personal médico y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Como hipótesis específicas se considerará: **H₁** Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. **H₂** Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. **H₃** Existe relación significativa entre

seguridad y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. **H₄** Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. **H₅** Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Mendoza (2021) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. Conto con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, no experimental-transversal, correlacional, se utilizó el cuestionario como instrumento el cual fue aplicado a 133 pacientes. Los resultados demuestran que 62.4% de pacientes se encuentran en un nivel de regular satisfacción, el 47.4% percibieron la calidad de atención como regular durante la pandemia. Concluyendo que entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente sí se relacionan.

Rivas (2021) en su investigación de maestría, el propósito fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la atención en pacientes del Establecimiento de Salud San José I-3 Piura, 2021. La metodología fue descriptiva correlacional, de corte transversal no experimental y con enfoque cuantitativo. Asimismo, para la recolección de datos, se aplicó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario a una muestra de 188 pacientes del establecimiento. Se concluyó que, si existe relación significativa entre la calidad del servicio y la atención en pacientes del establecimiento de Salud I-3 San José Piura, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna que plantea la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

A nivel nacional Naspiran (2021) en su tesis de maestría considero como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020. En esta investigación, se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con finalidad básica y diseño de tipo descriptivo y correlacional; la muestra estuvo conformada por 86 usuarios, por lo que se realizaron encuestas con dos cuestionarios cada una con su variable. Se concluyó que existe una correlación positiva entre la calidad del servicio de salud y la variable satisfacción del usuario.

Bautista (2021) en su tesis de maestría el objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad

médica municipal de Guayaquil, 2021. El tipo de investigación es de diseño no experimental, transversal de enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por 75 usuarios del área de consulta externa. Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó el instrumento Servperf y un cuestionario de satisfacción del usuario. Los hallazgos evidencian que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ($r=.107$; $p>.05$), concluyendo que si existe relación entre las variables.

Realizando una revisión de las teorías relacionadas a la investigación. La Real Academia Española (RAE, 2020) conceptualiza la calidad como aquella característica propia de una cosa que permite realizar una evaluación de su valor. En este sentido, Rodríguez y Grande (2014) manifiestan que la calidad del servicio está sujeta a ejecutar de forma adecuada los procesos que se atiende, realizándolo con el costo más bajo posible de manera que las personas que lo reciben se sientan satisfechos. Los componentes que determinan la calidad de un sistema de salud son: aspectos interpersonales y de organización, técnico-científicos y distribución de recursos. Significando, que es necesario que estén presentes los tres componentes para alcanzar una calidad óptima. En este contexto, Galviz (2011) define la calidad como aquella capacidad competitiva que muestra una institución en su contexto cuando los resultados se convierten en una inversión para quienes hacen uso de un servicio o producto. En la misma línea, Ramírez (2010) refiere que la calidad es el juicio que se realiza por aquellos que representan y están comprometidos dentro de un acto médico.

Zhonio (2016) refiere que de alguna manera los servicios requieren de los usuarios, de la misma manera, que los servicios muestran diferentes cualidades como la cortesía, agilidad, accesibilidad y disponibilidad. Asimismo, Hoffman y Bateson (2012) refirieron que las cualidades del servicio son las siguientes: la intangibilidad, la inseparabilidad, la heterogeneidad, la naturaleza perecedera. Según Zeithaml et al. (2009) indicaron que calidad de servicio es un componente dominante en la apreciación de los clientes sobre el desempeño de la institución. Asimismo, Vinagre y Neves (2008) refiere que la calidad de servicio desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los usuarios, puesto que, se transmite en la experiencia de los

mismos en el instante que tengan contacto con los servicios que aprovecharán. Según, Berry et al. (1993) La calidad de servicio se refiere a la maximización de la diferencia o discrepancia que se genera entre los deseos o expectativas de los usuarios y su percepción enmarcado en la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad y seguridad. De igual forma, Cronin y Taylor (1992) definieron la calidad de servicio como el reconocimiento y satisfacción de las necesidades del usuario. Por ello, la calidad de servicio está detallada como una disposición, asociada más no igual a la satisfacción, lo que resulta del parangón de las expectativas con el desempeño.

Existen diversas teorías sobre la calidad de servicio que se detallan a continuación: En la teoría de la Escuela Nórdica, según Grönroos (1984) recomendó el modelo de calidad de servicio estructurada en tres elementos: 1) La calidad técnica, es valorar lo que esperan los clientes. 2) La calidad funcional, es el servicio brindado de acuerdo con la relación del personal con el cliente. 3) Imagen corporativa: se refiere como percibe el usuario a la institución que le ofrece el servicio. La investigación se sustenta en la teoría de las Brechas o Gaps de Parasuraman et al. (1985) que explica el modelo teórico de la calidad del servicio. Dicha teoría explica la existencia de cinco brechas. La brecha 1: Es la diferencia entre las expectativas de los usuarios sobre un servicio y las percepciones de los administradores sobre lo que los usuarios esperan del servicio. La brecha 2: Es la discrepancia entre la percepción de la gerencia y los estándares de calidad. Brecha 3: Calcula la disparidad entre la especificación de la calidad de servicio y los servicios prestados. Brecha 4: Evalúa la diferencia entre prestación ofrecida y la comunicación del exterior. Brecha 5: Esta es la brecha total. Es la discrepancia entre la percepción y las expectativas del usuario. Con base en esta teoría, se dio origen al método llamado modelo Servqual Parasuraman et al. (1988), el cual fue mejorando en el transcurso del tiempo e implantándose cinco dimensiones, las cuales son: a) **Fiabilidad**: se refiere a la idoneidad para ejecutar un servicio ofrecido de forma adecuada, incrementado los beneficios para el paciente y evitando errores, de tal manera que se garantice la confianza durante la atención. Para Wisniewski y Wisniewski (2005) la fiabilidad es la principal dimensión de la calidad. b) **Capacidad de respuesta**: Es la capacidad de brindar oportunamente un servicio y

ofrecer ayuda a un paciente. Asimismo, hace énfasis en el tiempo de respuesta a una solicitud, solución de problemas asignados por el usuario y reclamos. c) **Seguridad**: Es la capacidad que se tiene para transferir amabilidad y conocimientos al personal, brindar confianza y seguridad. d) **Empatía**: se refiere a la atención y cuidado personalizada que se les ofrece a los clientes por parte de la institución. En este sentido, el personal debe mostrarse solidario, comunicativo y comprensivo. Para (Borke, 1971; Deutsch y Madle, 1975) las opiniones y la expresión de sentimientos positivos se configuran como parte de la empatía. Siendo una respuesta efectiva que es percibida por el paciente respecto a quien le brinda la atención (Feshbach, 1978; Hoffman, 1975). e) **Elementos tangibles**: Donde la limpieza de los ambientes, equipos, ventilación, señalización y la modernidad en equipamiento son elementos fundamentales y perceptibles al usuario respecto a la calidad de los servicios.

La calidad del servicio presenta las siguientes características de acuerdo con Parasuraman et al. (1985) a. Intangibilidad. – son aquellos servicios que no pueden ser perceptibles o tocados por los usuarios, sin embargo, son características naturales del servicio que existen y pueden ser medidos. b. Heterogeneidad. – se refiere a aquellos elementos que componen un servicio los cuales son diferentes entre sí, pero que, a su vez, conforman el mismo conjunto, cada uno con características similares y detalladas. c. Inseparabilidad. – hace referencia a que los servicios se Producen y consumen en un mismo momento.

Respecto a la variable Satisfacción del usuario, Churchill et al. (2013) la define como ese comportamiento que se genera a raíz de la adquisición que se realice, ya sea de un producto o de un servicio, que estará determinado por la comparación que el usuario realiza en el precio de lo que va adquirir (servicio o producto) y la retribución que va a recibir en su beneficio propio. Desde el punto de vista de Oliver (1993) la satisfacción no debe entenderse solamente como si fuese un sentimiento de ansiedad, ya que puede también entenderse como un proceso complejo que puede determinarse desde dos: 1) Reacción afectiva, donde se puede generar un proceso emocional que puede aparecer de forma negativa o positiva. 2) el rechazo

(por un producto o servicio) o la aceptación que está ligado a lo cognitivo de la persona.

Según, Maqsood (2017) refiere que un usuario para se encuentre satisfecho es fundamental la calidad en el servicio y que esta se encuentre acorde a sus exigencias y necesidades. En este sentido, un paciente estará satisfecho en la medida que el hospital demuestre un rendimiento acorde a las expectativas que se formen del servicio que se les ofrece, por lo que, cuando estos servicios que se prestan no cubren las expectativas de los usuarios se genera la insatisfacción por parte de estos.

Kaushal (2016) sostiene que la satisfacción del usuario en la salud se desarrolla por la percepción que en el paciente se genera de la relación con las personas que lo atienden, lo que generaría una impresión alta o baja en su satisfacción sobre la atención recibida. Asimismo, Castelo et al. (2016) refiere que es como el paciente percibe la infraestructura donde se le brinda el servicio con sus mobiliarios, la limpieza, consultorios, etc. En cuanto a, Denove y Power (2006) manifiestan que es necesario para satisfacer a los usuarios que quien ofrece los servicios cumpla con los criterios siguientes: a) El servicio que se ofrece debe tener una calidad objetiva. b) La experiencia subjetiva que se forman en los usuarios respecto al servicio que se promociona. c) los procesos que se generan en la atención de los pacientes.

Para describir la satisfacción del usuario, Donabedian (1992) refiere que es la aprobación final que se realiza sobre la calidad mostrada en la atención, que pone de manifiesto la habilidad que el proveedor tiene para satisfacer y cubrir las necesidades que el paciente tiene. Por lo tanto, se considera que en la medida que un paciente se encuentre satisfecho este va a continuar haciendo uso de los servicios, apoyara en el cumplimiento de los regímenes de cuidado, compartirá información valiosa para los agentes de salud y mantendrá un vínculo permanente con el proveedor del servicio en salud. Donabedian (1992) planteó la existencia de tres dimensiones, de acuerdo con el tipo de calidad que percibe. **a) Dimensión humana:** conocidas también como relaciones interpersonales. En este sentido es un aspecto fundamental ya que tiene por finalidad que el personal de salud brinde de forma segura y eficaz un servicio. Es importante hacer énfasis que su importancia en el desarrollo de la satisfacción del usuario es que este aspecto forma

parte fundamental del comportamiento bioético en el ámbito de la salud y en las interacciones o relaciones que se desarrollen entre los colaboradores y la parte directiva (Donabedian, 1992). **b) Dimensión técnico-científica:** se refiere al que se le brinda al personal de salud, las capacitaciones que se les da en los avances tecnológicos que implican el cumplimiento y acción en los todos los procedimientos que se desarrollan al interior de un centro de salud (Donabedian, 1992). En este sentido, se presentan en ocasiones desigualdad entre el material y la disposición que muestra el personal de salud, que pueden afectar significativamente la evaluación que se realiza de la atención técnica. por lo que, resulta necesario que se establezcan normas y mejorar el ámbito tecnológico para ofrecer y mantener la satisfacción de los usuarios por el servicio prestado. **c) Dimensión entorno:** la cual se encuentra asociada al bienestar que se genera en la atención, lo que involucra la privacidad de los pacientes, la ventilación en las áreas de atención, la temperatura y la higiene de todos los ambientes, etc. (Donabedian, 1992).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

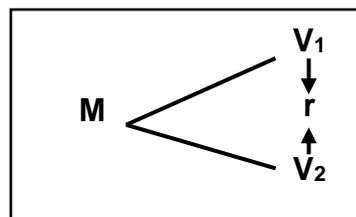
Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica. Según, Carrasco (2019) son estudios que solo permiten brindar científicamente un nuevo conocimiento respecto a la realidad que se encuentra estudiando, en este sentido, no son aplicadas ya que no buscan dar solución a un problema social. La investigación solo considero como propósito generar un conocimiento sobre la existencia de una asociación de las variables.

Diseño de investigación

Fue de enfoque cuantitativo. De acuerdo con, Palomino et al. (2019) son investigaciones que tienen como apoyo los procesos estadísticos para realizar la contrastación de las hipótesis planteadas en la investigación. En este sentido, es un enfoque que permite obtener resultados objetivos mediante el uso de la estadística. Fue no experimental-transversal. Son estudios que no muestran interés por manipular variables ya que su estudio se realiza en las variables conforme se encuentran en su ámbito natural (Carrasco, 2019). Fue correlacional. Donde se establece la asociación de variables (Ñaupas et al., 2018).

Su diseño es el siguiente:



Dónde:

“M” Pacientes COVID-19.

“V₁” Calidad del servicio asistencial del personal médico.

“r” relación.

“V₂” Satisfacción de pacientes COVID-19.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1

Calidad del servicio asistencial del personal médico.

Definición conceptual

Según, Berry et al. (1993) La calidad de servicio se refiere a la maximización de la diferencia o discrepancia que se genera entre los deseos o expectativas de los usuarios y su percepción enmarcado en la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad y seguridad.

Definición operacional

Fue medida la variable mediante el cuestionario de calidad del servicio asistencial del personal médico que consta de las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Indicadores

Atención inmediata, explicación de cuidados, tiempo de espera, confianza, respeto y privacidad, empatía, ambientes.

Escala de medición

Ordinal

Variable 2

Satisfacción del paciente COVID-19

Definición conceptual

Donabedian (1992) refiere que es la aprobación final que se realiza sobre la calidad mostrada en la atención, que pone de manifiesto la habilidad que el proveedor tiene para satisfacer y cubrir las necesidades que el paciente tiene. Por lo tanto, se considera que en la medida que un paciente se encuentre satisfecho este va a continuar haciendo uso de los servicios, apoyara en el cumplimiento de los regímenes de cuidado, compartirá información valiosa para los agentes de salud y mantendrá un vínculo permanente con el proveedor del servicio en salud.

Definición operacional

Fue medida la variable utilizando el cuestionario de satisfacción del paciente COVID-19 que estará dimensionado en dimensión técnica, humana y entorno.

Indicadores

Conocimiento, experiencia, dispositivos, compresiones ambientes.

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población son todos los elementos, objetos, personas (pacientes COVID-19) que muestran peculiaridades similares necesarias para su estudio (Córdova, 2019) la cual estuvo conformada por 100 pacientes COVID-19 del Hospital General “Martín Icaza” de Babahoyo.

Muestra

La muestra es una porción que se tiene como representación de la población (Córdova, 2019). Estuvo conformada por 45 pacientes COVID-19 del Hospital General “Martín Icaza” de Babahoyo.

Criterios de inclusión

Pacientes COVID-19 que firmen y consientan su participación.

Pacientes COVID-19 mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

Pacientes COVID-19 que no terminen de llenar los cuestionarios.

Muestreo

El muestro fue el no probabilístico intencional. Donde las unidades de estudio se determinan en base a la experiencia del investigador (Córdova, 2019).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Que es un conjunto de procedimientos que permiten alcanzar los objetivos en la investigación (Silvestre y Huamán, 2019).

Instrumento

Será el cuestionario que es una técnica que permite acopiar los datos de una o más variables (Córdova, 2019).

Para el estudio de la variable 1 se utilizó el cuestionario de calidad del servicio asistencial del personal médico que conto con opciones de respuesta en escala de Likert (Siempre=3; A veces=2; Nunca=1), su tiempo de aplicación fue de 10 minutos

en los consultorios de los pacientes COVID-19 del Hospital General “Martín Icaza” de Babahoyo.

Para el estudio de la variable 2 se utilizó el cuestionario satisfacción de los pacientes COVID-19 que considero opciones de respuesta en escala de Likert (Siempre=3; A veces=2; Nunca=1), su tiempo de aplicación fue de 10 minutos en los consultorios de los pacientes COVID-19 del Hospital General “Martín Icaza” de Babahoyo.

Validez de instrumento

Se realizó mediante la valoración experta de tres profesionales quienes brindaron sus observaciones sobre los cuestionarios de ambas variables.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad fue obtenida a partir de los resultados que se generaron de la aplicación de una prueba piloto a 10 pacientes COVID-19, donde los resultados fueron procesados con el coeficiente de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Se solicitó el permiso al director del Hospital General “Martín Icaza” de Babahoyo, se realizó el procedimiento de asentimiento informado de los pacientes COVID.19, se diseñaron los instrumentos para que se realicen los procesos de validación y confiabilidad, se aplicaron los instrumentos a la muestra de estudio y los resultados descritos en los cuestionarios fueron llenados en planillones para su análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para establecer la prueba a utilizar (paramétrica o no paramétrica) se utilizó la estadística descriptiva para establecer el nivel de cada variables, asimismo, uso la estadística inferencial que permitió realizar la contrastación de las hipótesis con la prueba estadística escogida en el proceso de normalidad de las variables cuyo análisis fue presentado en tablas con sus descripciones.

3.7 Aspectos éticos

Según, Palomino et al. (2019) reflejan los actos éticos y responsables del investigador. Se citó utilizando las normas internacionales APA, la información fue confidencial y no se reveló la identidad de los participantes, se respetaron las decisiones y no se realizaron actos de discriminación en los sujetos de la muestra, se utilizó el método científico en todo el proceso de investigación y bajo los lineamientos que exige la universidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión y general de la calidad del servicio asistencial y el puntaje general de la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021

Puntaje	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión fiabilidad	,856	45	,000
Dimensión capacidad de respuesta	,846	45	,000
Dimensión seguridad	,770	45	,000
Dimensión empatía	,913	45	,003
Dimensión elementos tangibles	,778	45	,000
Calidad del servicio asistencial	,968	45	,002
Satisfacción	,934	45	,003

Nota: Datos procesados 2021

Para ello se plantea la siguiente hipótesis

H₀: Los puntajes tienen una distribución normal

H₁: Los puntajes no tienen una distribución normal

En la Tabla N° 01, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk porque la muestra no es superior a los 50 elementos. Asimismo, todos los puntajes de las dimensiones y el puntaje general de las variables no tienen una distribución normal. Con esta afirmación se utilizará una prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 2

Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

		Puntaje general de la calidad de servicio asistencial		Puntaje general de satisfacción
Rho de Spearman	Puntaje general de la calidad de servicio asistencial	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	45	45
	Puntaje general de satisfacción	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados 2021

En la tabla 02, el valor de $Rho=0.524$ lo que significa que la correlación es moderada positiva entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Asimismo, se muestra una significancia de (0.000) es menor al 1%. Lo que significa que sí existe relación significativa entre las variables. A medida que la calidad del servicio asistencial del personal médico aumenta, la satisfacción de pacientes aumenta.

Tabla 3

Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

			Puntaje de la dimensión fiabilidad	Puntaje general de satisfacción
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (unilateral)	.	,003
		N	45	45
	Puntaje general de satisfacción	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (unilateral)	,003	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados 2021

En la tabla 03, se observa que el valor de $Rho=0.436$ esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Asimismo, la significancia (0.003) es menor al 1%. Lo que demuestra que sí existe relación significativa entre las variables. A medida que la fiabilidad aumenta la satisfacción de pacientes aumenta.

Tabla 4

Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

			Puntaje de la dimensión capacidad de respuesta	Puntaje general de satisfacción
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,438*
		Sig. (unilateral)	.	,023
		N	45	45
	Puntaje general de satisfacción	Coefficiente de correlación	,438*	1,000
		Sig. (unilateral)	,023	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados 2021

En la tabla 04, se observa que el valor de $Rho=0.438$ esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Además, la significancia (0.023) es menor al 5%. Lo que indica que sí existe relación significativa entre las variables. A medida que la capacidad de respuesta aumenta, la satisfacción de pacientes aumenta.

Tabla 5

Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la seguridad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

			Puntaje de la dimensión seguridad	Puntaje general de satisfacción
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,538*
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	45	45
Spearman	Puntaje general de satisfacción	Coeficiente de correlación	,538*	1,000
		Sig. (unilateral)	,001	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados 2021

En la tabla 05, se observa que el valor de $Rho=0.538$ lo que demuestra que la correlación es moderada positiva entre la seguridad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Además, la significancia (0.001) es menor al 5%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre las variables. A medida que la seguridad aumenta, la satisfacción de pacientes aumenta.

Tabla 6

Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la empatía y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

			Puntaje de la dimensión empatía	Puntaje general de satisfacción
Rho de	Puntaje de la dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	45	45
Spearman	Puntaje general de satisfacción	Coeficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados 2021

En la tabla 06, se observa que el valor de $Rho=0.558$ esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la empatía y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Además, la significancia (0.000) es menor al 5%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre las variables. A medida que la empatía aumenta, la satisfacción de pacientes aumenta.

Tabla 7

Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021.

			Puntaje de la dimensión elementos tangibles	Puntaje general de satisfacción
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	45	45
	Puntaje general de satisfacción	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (unilateral)	,009	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados 2021

En la tabla 07, se observa que el valor de $Rho=0.494$ esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Además, la significancia (0.009) es menor al 5%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre las variables. A medida que los elementos tangibles aumentan, la satisfacción de pacientes aumenta.

V. DISCUSION

En el objetivo general de la investigación de acuerdo con el análisis realizado se pudo llegar a determinar que habiéndose obtenido un valor de $Rho=0.524$ y ($p=0.000$) se demostró que sí existe una relación significativa entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. En este sentido, al aumentar la calidad del servicio asistencial del personal médico, la satisfacción del paciente se incrementa. Resultados que concuerdan con los resultados obtenidos por Mendoza (2021), Naspiran (2021) y Bautista (2021) quienes concluyen en sus respectivas investigaciones que la calidad en el servicio prestado existe una relación significativa con la satisfacción de los usuarios. Teóricamente también coincide con la RAE (2020) quien conceptualiza la calidad como aquella característica propia de una cosa que permite realizar una evaluación de su valor. En este sentido, Rodríguez y Grande (2014) manifiestan que la calidad del servicio está sujeta a ejecutar de forma adecuada los procesos que se atiende, realizándolo con el costo más bajo posible de manera que las personas que lo reciben se sientan satisfechos. Los componentes que determinan la calidad de un sistema de salud son: aspectos interpersonales y de organización, técnico-científicos y distribución de recursos. Significando, que es necesario que estén presentes los tres componentes para alcanzar una calidad óptima. En este contexto, Galviz (2011) define la calidad como aquella capacidad competitiva que muestra una institución en su contexto cuando los resultados se convierten en una inversión para quienes hacen uso de un servicio o producto. En la misma línea, Ramírez (2010) refiere que la calidad es el juicio que se realiza por aquellos que representan y están comprometidos dentro de un acto médico.

Zhunio (2016) refiere que de alguna manera los servicios requieren de los usuarios, de la misma manera, que los servicios muestran diferentes cualidades como la cortesía, agilidad, accesibilidad y disponibilidad. Asimismo, Hoffman y Bateson (2012) refirieron que las cualidades del servicio son las siguientes: la intangibilidad, la inseparabilidad, la heterogeneidad, la naturaleza perecedera. Según Zeithaml et

al. (2009) indicaron que calidad de servicio es un componente dominante en la apreciación de los clientes sobre el desempeño de la institución. Asimismo, Vinagre y Neves (2008) refiere que la calidad de servicio desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los usuarios, puesto que, se transmite en la experiencia de los mismos en el instante que tengan contacto con los servicios que aprovecharán.

Según, Berry et al. (1993) La calidad de servicio se refiere a la maximización de la diferencia o discrepancia que se genera entre los deseos o expectativas de los usuarios y su percepción enmarcado en la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad y seguridad. De igual forma, Cronin y Taylor (1992) definieron la calidad de servicio como el reconocimiento y satisfacción de las necesidades del usuario. Por ello, la calidad de servicio está detallada como una disposición, asociada más no igual a la satisfacción, lo que resulta del parangón de las expectativas con el desempeño.

Existen diversas teorías sobre la calidad de servicio que se detallan a continuación: En la teoría de la Escuela Nórdica, según Grönroos (1984) recomendó el modelo de calidad de servicio estructurada en tres elementos: 1) La calidad técnica, es valorar lo que esperan los clientes. 2) La calidad funcional, es el servicio brindado de acuerdo con la relación del personal con el cliente. 3) Imagen corporativa: se refiere como percibe el usuario a la institución que le ofrece el servicio. La investigación se sustenta en la teoría de las Brechas o Gaps de Parasuraman et al. (1985) que explica el modelo teórico de la calidad del servicio. Dicha teoría explica la existencia de cinco brechas. La brecha 1: Es la diferencia entre las expectativas de los usuarios sobre un servicio y las percepciones de los administradores sobre lo que los usuarios esperan del servicio. La brecha 2: Es la discrepancia entre la percepción de la gerencia y los estándares de calidad. Brecha 3: Calcula la disparidad entre la especificación de la calidad de servicio y los servicios prestados. Brecha 4: Evalúa la diferencia entre prestación ofrecida y la comunicación del exterior. Brecha 5: Esta es la brecha total. Es la discrepancia entre la percepción y las expectativas del usuario.

Respecto a la calidad del servicio presenta las siguientes características de acuerdo con Parasuraman et al. (1985) a. Intangibilidad. – son aquellos servicios que no

pueden ser perceptibles o tocados por los usuarios, sin embargo, son características naturales del servicio que existen y pueden ser medidos. b. Heterogeneidad. – se refiere a aquellos elementos que componen un servicio los cuales son diferentes entre sí, pero que, a su vez, conforman el mismo conjunto, cada uno con características similares y detalladas. c. Inseparabilidad. – hace referencia a que los servicios se Producen y consumen en un mismo momento.

Respecto a la variable Satisfacción del usuario, Churchill et al. (2013) la define como ese comportamiento que se genera a raíz de la adquisición que se realice, ya sea de un producto o de un servicio, que estará determinado por la comparación que el usuario realiza en el precio de lo que va adquirir (servicio o producto) y la retribución que va a recibir en su beneficio propio. Desde el punto de vista de Oliver (1993) la satisfacción no debe entenderse solamente como si fuese un sentimiento de ansiedad, ya que puede también entenderse como un proceso complejo que puede determinarse desde dos: 1) Reacción afectiva, donde se puede generar un proceso emocional que puede aparecer de forma negativa o positiva. 2) el rechazo (por un producto o servicio) o la aceptación que está ligado a lo cognitivo de la persona.

Según, Maqsood (2017) un usuario para que se encuentre satisfecho es fundamental la calidad en el servicio y que esta se encuentre acorde a sus exigencias y necesidades. En este sentido, un paciente estará satisfecho en la medida que el hospital demuestre un rendimiento acorde a las expectativas que se formen del servicio que se les ofrece, por lo que, cuando estos servicios que se prestan no cubren las expectativas de los usuarios se genera la insatisfacción por parte de estos. En este sentido, la satisfacción del usuario en la salud se desarrolla por la percepción que en el paciente se genera de la relación con las personas que lo atienden, lo que generaría una impresión alta o baja en su satisfacción sobre la atención recibida. Asimismo, Castelo et al. (2016) refiere que es como el paciente percibe la infraestructura donde se le brinda el servicio con son sus mobiliarios, la limpieza, consultorios, etc.

En cuanto a, Denove y Power (2006) manifiestan que es necesario para satisfacer a los usuarios que quien ofrece los servicios cumpla con los criterios siguientes: a) El servicio que se ofrece debe tener una calidad objetiva. b) La experiencia

subjetiva que se forman en los usuarios respecto al servicio que se promociona. c) los procesos que se generan en la atención de los pacientes. Para describir la satisfacción del usuario, Donabedian (1992) refiere que es la aprobación final que se realiza sobre la calidad mostrada en la atención, que pone de manifiesto la habilidad que el proveedor tiene para satisfacer y cubrir las necesidades que el paciente tiene. Por lo tanto, se considera que en la medida que un paciente se encuentre satisfecho este va a continuar haciendo uso de los servicios, apoyara en el cumplimiento de los regímenes de cuidado, compartirá información valiosa para los agentes de salud y mantendrá un vínculo permanente con el proveedor del servicio en salud.

Del primer objetivo específico: se determinó que el valor de $Rho=0.436$ y ($p=0.003$) Lo que demuestra que sí existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Es decir, a medida que la fiabilidad aumenta la satisfacción de pacientes aumenta. Coincidiendo con lo manifestado por Parasuraman et al. (1988) quien refiere que la fiabilidad es la idoneidad para ejecutar un servicio ofrecido de forma adecuada, incrementado los beneficios para el paciente y evitando errores, de tal manera que se garantice la confianza durante la atención. Para Wisniewski y Wisniewski (2005) la fiabilidad es la principal dimensión de la calidad. Por lo tanto, se puede inferir que es la capacidad mostrada en el desempeño de un servicio ofrecido, el cual se enmarca en la correcta manera de brindar un servicio desde un inicio y que se asocia a todos aquellos elementos que le permiten al usuario o cliente que perciba los conocimientos y capacidades profesionales dentro de una institución hospitalaria o de salud.

Del segundo objetivo específico: se determinó que el el valor de $Rho=0.438$ y ($p=0.023$) determinándose que sí existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Es decir, a medida que la capacidad de respuesta aumenta, la satisfacción de pacientes aumenta. Resultados que concuerdan con lo manifestado por Parasuraman et al. (1988) quien sostiene que la capacidad de respuesta es la habilidad de brindar oportunamente un servicio y ofrecer ayuda a un paciente.

Asimismo, hace énfasis en el tiempo de respuesta a una solicitud, solución de problemas asignados por el usuario y reclamos. Lo que nos permite inferir que la capacidad de respuesta al usuario es la que nos va a indicar que tan eficiente y que tan rápido se realiza la atención a un usuario por parte de la institución de salud, es decir, hace referencia a la cantidad de tiempo que tardan en responder a los requerimiento o necesidades de los pacientes. En este sentido, es importante hacer énfasis en que la capacidad de respuesta no solamente se refiere a una respuesta rápida en el servicio, sino que también interviene la coherencia y frecuencia que se utiliza la comunicación para llegar a la resolución de un problema o dificultades que se le presente a un paciente durante su atención.

Del tercer objetivo específico: se determinó que el valor de $Rho=0.538$ y ($p=0.001$) por lo que, se puedo demostrar que sí existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Es decir, a medida que la seguridad aumenta, la satisfacción de pacientes también se incrementa. Resultados que coinciden con lo manifestado por Parasuraman et al. (1988) quien refiere que la seguridad es la capacidad que se tiene para transferir amabilidad y conocimientos el personal, brindar confianza y seguridad. Lo que nos permite inferir que la seguridad en la calidad del servicio tiene que ver con el sentir que muestra un usuario o paciente cuando sus problemas son atendidos y se encuentran en manos de la institución en la cual confía y espera se resuelvan de la mejor manera que exista. En tal sentido, la seguridad aborda la credibilidad donde intervienen dentro de ella la honestidad, la confianza y la integridad, lo que significa, que no solamente es fundamental que se brinde un óptimo cuidado al paciente, sino que se debe garantizar por parte de la institución de salud que el usuario sienta que se preocupan para darle una solución a sus problemas, lo que reflejaría una satisfacción en el paciente.

Del cuarto objetivo específico: se determinó que el valor de $Rho=0.558$ y ($p=0.000$) lo que determina que sí existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Es decir, a

medida que la empatía aumenta, la satisfacción de pacientes aumenta. Resultados que se alinean a lo manifestado por Parasuraman et al. (1988) quien sostiene que la empatía se refiere a la atención y cuidado personalizado que se les ofrece a los clientes por parte de la institución. En este sentido, el personal debe mostrarse solidario, comunicativo y comprensivo. Para (Borke, 1971; Deutsch y Madle, 1975) las opiniones y la expresión de sentimientos positivos se configuran como parte de la empatía. Siendo una respuesta efectiva que es percibida por el paciente respecto a quien le brinda la atención (Feshbach, 1978; Hoffman, 1975). Lo que nos permite inferir que la empatía se refiere a la disposición que las instituciones de salud tengan para brindarles a los pacientes o usuarios del servicio de salud una atención o cuidado personalizado.

En el quinto objetivo específico: se demostró que el valor de $Rho=0.494$ y ($p=0.009$) determinándose que sí existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Es decir, a medida que los elementos tangibles aumentan, la satisfacción de pacientes aumenta. Resultados que se ajustan a lo manifestado por Parasuraman et al. (1988) quien sostiene que los elementos tangible se refiere a la limpieza de los ambientes, equipos, ventilación, señalización y la modernidad en equipamiento, ya que estos son elementos fundamentales y perceptibles al usuario respecto a la calidad de los servicios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que sí existe relación significativa entre la calidad del servicio asistencial del personal médico y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Con un valor de $Rho=0.524$ y ($p=0.000$).
2. Se determinó que sí existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Con un valor de $Rho=0.436$ y ($p=0.003$).
3. Se determinó que sí existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Con un valor de $Rho=0.438$ y ($p=0.023$).
4. Se determinó que sí existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Con un valor de $Rho=0.538$ y ($p=0.001$).
5. Se determinó que sí existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Con un valor de $Rho=0.558$ y ($p=0.000$).
6. Se determinó que sí existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de pacientes COVID-19 del Hospital General en Babahoyo, 2021. Con un valor de $Rho=0.494$ y ($p=0.009$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Sugerir a la dirección del hospital contratar o realizar las gestiones con una persona experta en el tema de calidad de servicios con el objetivo de que realice un diagnóstico situacional que permita elaborar un plan de acción.
2. Sugerir a los directivos que ha futuro se realice investigaciones cualitativas con el fin de conocer las opiniones, sugerencias de los pacientes de la atención que reciben del hospital.
3. Recomendar a las autoridades que ha futuro se tomen en cuenta investigaciones experimentales sobre el tema investigado y permita mejorar la calidad de servicio a través de un programa.
4. Recomendar a las autoridades del hospital gestionar con un profesional o Coaching experto en calidad de servicio y satisfacción del cliente, para que capacite al personal del hospital.
5. Recomendar al área encargada del personal para que considere en su programación de actividades talleres de calidad de servicio y satisfacción del cliente.
6. Recomendar al personal del hospital asistir a capacitaciones o talleres de calidad de servicio, comunicación asertiva o habilidades sociales, gestión emocional que les permita brindar una buena calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Bautista, S. J. M. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021 [Universidad César Vallejo]. In *repositorio ucv*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.
- Borke, H. (1971). Interpersonal perception of young children: Egocentrism or empathy? *Developmental Psychology*, 5(2), 263–269. <https://doi.org/10.1037/h0031267>
- Carrasco, D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (S. Marcos (ed.)).
- Castelo, R. W., Castelo, R. A. F., & Rodríguez, D. J. L. (2016). Patient satisfaction with medical care emergency [Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias]. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335–342. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85035146553&partnerID=40&md5=9e837b63fe6b0c7ebc8f45b84d55eed0>
- Churchill, G. A., Surprenant, T., & Surprenant, C. (2013). Investigation Into Customer the Determinants of Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491–504. <http://www.jstor.org/stable/3151722> .
- Córdova, I. B. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. (S. Marcos (ed.)).
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Denove, C., & Power, J. D. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Portafolio*, 1–7. http://www.administracion.yolasite.com/resources/La_satisfaccion_del_cliente.pdf
- Deutsch, F., & Madle, R. A. (1975). Empathy: Historic and current conceptualizations, measurement, and a cognitive theoretical perspective. *Hum. Dev*, 18. <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1159/000271488>
- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. *En: OPS/OMS, Editores. Investigaciones Sobre Servicios de Salud: Una Antología. Washington Publicación Científica; 534.*
- Feshbach, N. D. (1978). Studies of empathic behavior in children. *Progress in Experimental Personality Research*, 8, 1–47. <http://europepmc.org/abstract/MED/360290>
- Galviz, I. G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. <https://docplayer.es/6274895-Calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>

- Gestión. (2017). *Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud*. GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/?ref=gesr>
- Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications. In *European Journal of Marketing* (Vol. 18, Issue 4). <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784> Permanent
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. México: Editorial CENGAGE Learning.
- Hoffman, M. L. (1975). Developmental synthesis of affect and cognition and its implications for altruistic motivation. *Developmental Psychology*, 11(5), 607–622. <https://doi.org/10.1037//0012-1649.11.5.607>
- Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients Towards Health Care Services. *SCMS Journal of Indian Management*, 5–19. <https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
- La República. (2021). *La queja más frecuente de pacientes es el acceso a citas médicas con especialistas*. La República. <https://www.larepublica.co/especiales/la-salud-despues-del-covid/la-queja-mas-frecuente-de-pacientes-es-el-acceso-a-citas-medicas-con-especialistas-3175003>
- Maqsood, M. (2017). Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi J. Med. Pharm. Sci*, July. <https://doi.org/10.21276/sjmps>
- Mendoza, R. A. M. (2021). Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID- 19 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV* (Issue October 2013). <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Ministerio de Salud [Minsa]. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Naspiran, D. A. V. (2021). Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (E. de la U (ed.)).
- Oliver, R. L. (1993). of the Satisfaction Response. *Journal Consumer Research*,

20(December 1993). <https://doi.org/10.1086/209358>

- Organización Mundial de la Salud[OMS]. (2020). *Según una encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países han sufrido interrupciones de sus servicios de salud esenciales desde el inicio de la pandemia de COVID-19*. OMS. <https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptions-to-essential-health-services-since-covid-19-pandemic>
- Palomino, O. J. A., Peña, C. J. D., Zevallos, Y. G., & Orizano, Q. L. A. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. (S. Marcos (ed.)).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Source: Journal of Marketing*, 49(4), 517–521. <http://www.jstor.org/stable/1251430> .%0D
- Ramírez, H. S. (2010). *Calidad de atención en salud: Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano*. OPS/OMS. https://www.paho.org/bol/dmddocuments/Calidad_Atencion_Salud.pdf
- Real Academia Española [RAE]. (2020). *Diccionario de la lengua española*. 2020. <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
- Rivas, O. F. D. C. (2021). *Calidad del servicio y atención en pacientes del Establecimiento de Salud San José I-3 Piura, 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67602/Rivas_O_FDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, P. P., & Grande, A. M. (2014). *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo*. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. <https://doi.org/10.1039/c6cp01929c>
- Saludconlupa. (2020). *Los centros de atención primaria en Ecuador tras seis meses de pandemia - Salud con lupa*. <https://saludconlupa.com/noticias/el-impacto-de-la-pandemia-en-la-atencion-primaria-del-ecuador/>
- Silvestre, M. I., & Huamán, N. C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y redacción de la tesis universitaria*. (S. Marcos (ed.)).
- Ugarte, T. C. (2017). *Balances y Retos de los Recursos Humanos en Salud en el Perú*. Minsa, 44. https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2016/reu_an

dino_oct/peru.pdf

- Vinagre, M. H., & Neves, J. (2008). The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1), 87–103. <https://doi.org/10.1108/09526860810841183>
- Wisniewski, M., & Wisniewski, H. (2005). Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(3), 217–228. <https://doi.org/10.1108/09526860510594776>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. (Quinta edi). México: Mc Graw Hill.
- Zhunio, N. T. M. (2016). *Análisis de los factores de ventaja competitiva em servicio al cliente a considerarse en orobla de la ciudad de Machala* [Universidad Técnica de Machala]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9050/1/ECUACE-2016-EC-CD00022.pdf>

Anexos

Operacionalización de las variables (AnexoN°1)

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio asistencial del personal médico.	Parasuraman (1993) la calidad de servicio es la diferencia del servicio planeado y lo percibido, describe lo que falta en una atención. En este sentido, las percepciones son las opiniones que poseen los usuarios sobre el servicio prestado.	Se medirá la variable mediante el cuestionario de calidad del servicio asistencial del personal médico que consta de las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	Atención inmediata	1,2,3	Ordinal
				Explicación de cuidados	4,5	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	6,7,8,9,10	
				Seguridad	Confianza	
				Respeto y privacidad	13,14	
			Empatía	Empatía	15,16, 17	
Elementos tangibles	Ambientes	18,19				
Satisfacción del paciente COVID-19	Donabedian (1996) la satisfacción del paciente con los servicios de salud es un aspecto importante para determinar la calidad de la asistencia sanitaria que se presta. En este sentido, entiende la satisfacción del paciente como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de calidad de los servicios de salud.	Se medirá la variable utilizando el cuestionario de satisfacción del paciente COVID-19 que estará dimensionado en dimensión técnica, humana y entorno.	Dimensión técnica	Conocimiento	1,2,3	Ordinal
				Experiencia	4,5	
				Dispositivos	6,7,8	
			Dimensión humana	Compresión	9,10,11,12,13,14	
Dimensión entorno	Ambientes	15,16,17,18				

Instrumentos de medición (Anexo N°2)

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario de Calidad del Servicio Asistencial
Original:	SERVQUAL Parasuraman et al. (1985)
Adaptado:	Zambrano Romero, Ingrid Isabel (2021)
Objetivo:	Medir la variable Calidad del Servicio Asistencial.
Lugar de aplicación	Hospital General en Babahoyo
Forma de aplicación	Individual/grupal
Descripción	El cuestionario permite medir la Calidad del Servicio desde la percepción de los usuarios y está constituido por cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

El presente instrumento pretende medir la calidad del servicio, en base a sus declaraciones sinceras.

Instrucciones

- ® Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- ® El desarrollo de este cuestionario tiene una duración de 5 minutos.
- ® Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario.

Ejecución

Dimensión	N°	Ítems	Siempre 1	A Veces 2	Nunca 3
Fiabilidad	1	Fue atendido usted o su familiar inmediatamente a su llegada al hospital			
	2	Le brindaron a usted o a su familiar asistencia inicial de emergencia			
	3	El personal que lo atendió a usted o a su familiar estuvo a cargo de médicos			
	4	El profesional que lo atendió le explico los cuidados que tenía que seguir con respecto a su tratamiento			
	5	El profesional que lo atendió le explico los exámenes que tenía que realizarse			
Capacidad de respuesta	6	El tiempo que espero para recibir la atención fue el adecuado			
	7	Los horarios de atención que brinda el hospital le parecen convenientes			
	8	El personal de farmacia lo atendió de manera rápida			
	9	El personal que lo atendió para toma de análisis, tomografías y otros, lo atendió con rapidez			
	10	La atención en otros servicios fue rápida			
Seguridad	11	Al momento de la consulta sintió confianza en manifestarle al médico su problema de salud			
	12	El profesional que lo atendió le explico de manera fácil el resultado de sus análisis y el problema de salud			
	13	El profesional que lo atendió respeto su privacidad en relación con su enfermedad y tratamiento			
	14	Regresaría al hospital por nueva atención por parte de los profesionales que lo atendieron			
Empatía	15	El profesional lo saludo al momento de ingresar a consulta y lo motivo que manifieste su problema de salud			
	16	El profesional se mostró sonriente y con capacidad de escucha activa durante la atención			
	17	Durante la atención el profesional estuvo dispuesto a contestar las interrogantes en relación con su enfermedad			
Elementos tangibles	18	los ambientes donde lo atendieron fueron cómodos como: farmacia, sala de espera, consultorios. etc.			
	19	Los ambientes donde lo atendieron estaban limpios y señalizados			

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario Satisfacción de los pacientes
Autor:	Zambrano Romero, Ingrid Isabel (2021)
Objetivo:	Medir la variable Satisfacción de los pacientes
Lugar de aplicación	Hospital General en Babahoyo
Forma de aplicación	Individual/grupal
Descripción	El cuestionario permite medir la satisfacción de los usuarios de forma individual o grupal, se encuentra constituido por tres dimensiones: Técnica, humana y entorno.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

El presente instrumento pretende medir la satisfacción, en base a sus declaraciones sinceras.

Instrucciones

- ® Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- ® El desarrollo de este cuestionario tiene una duración de 5 minutos.
- ® Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario.

Ejecución

Dimensión	N°	Ítems	Siempre 1	A Veces 2	Nunca 3
DIMENSIÓN TÉCNICA	1	El personal que lo atendió tenía conocimiento de los servicios que brinda el hospital			
	2	El personal que lo atendió respondió rápidamente a su solicitud de atención médica			
	3	El profesional diagnóstico correctamente su dolencia y le brindo asesoramiento oportuno			
	4	Valora la experiencia que le ha proporcionado el personal médico en las atenciones			
	5	La atención que recibió por parte del profesional fue eficaz			
	6	El hospital cuenta con dispositivos y artefactos tecnológicos que optimicen los servicios			
	7	La primera vez que lo atendieron registraron sus datos en algún software			
	8	Le comunicaron por llamada (celular) o por email la programación de su cita			
DIMENSIÓN HUMANA	9	El profesional utilizó palabras comprensibles que aclaró sus dudas			
	10	El profesional lo anima a seguir un tratamiento para su dolencia			
	11	Al final de la consulta el profesional realiza un resumen del tratamiento que debe recibir para su dolencia			
	12	La consulta fue agradable y cómoda			
	13	El profesional le facilitó que comente sus opiniones y puntos de vista			
	14	El profesional le preguntó qué opina usted de su tratamiento			
DIMENSIÓN ENTORNO	15	El hospital cuenta con buenos diseños de espacios y facilidad en la intercomunicación			
	16	Los consultorios donde recibió la atención eran privados, cómodos y mantenían la tranquilidad			
	17	Los ambientes estaban limpios			
	18	El hospital cuenta con áreas verdes interiores y exteriores con iluminación natural que contribuya a la salud del paciente			

Confiabilidad

Cuestionario de calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44,000	38,000	,175	,790
P2	44,400	32,267	,600	,761
P3	44,100	36,322	,300	,784
P4	43,800	36,178	,596	,774
P5	43,900	37,656	,251	,787
P6	44,400	32,711	,554	,765
P7	44,400	32,267	,600	,761
P8	44,200	31,956	,704	,754
P9	44,500	32,500	,612	,761
P10	44,100	39,656	-,087	,808
P11	44,000	39,111	,000	,798
P12	43,800	37,511	,327	,784
P13	43,900	37,211	,328	,783
P14	43,800	37,511	,327	,784
P15	44,400	36,711	,164	,797
P16	44,300	39,789	-,102	,807
P17	44,300	33,344	,716	,759
P18	44,300	35,344	,278	,789
P19	44,200	33,289	,553	,766

Confiabilidad

Cuestionario satisfacción de los pacientes

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	47,400	18,044	,033	,869
P2	47,600	14,044	,780	,820
P3	47,300	16,456	,806	,831
P4	47,300	18,011	,190	,851
P5	47,300	16,456	,806	,831
P6	47,300	16,456	,806	,831
P7	47,500	15,833	,434	,846
P8	47,300	16,456	,806	,831
P9	47,600	16,267	,501	,839
P10	47,700	16,011	,553	,836
P11	47,400	18,044	,112	,856
P12	47,300	16,456	,806	,831
P13	47,300	18,011	,190	,851
P14	48,000	15,556	,393	,853
P15	47,300	16,456	,806	,831
P16	47,300	16,456	,806	,831
P17	47,300	18,011	,190	,851
P18	47,200	18,622	,000	,852

PLANILLON -variable 2 SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES																					
Suj.	DIM. TECNICA								DIM- HUMANA						DIM. ENTORNO				TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18			
1	1	2	3	3	3	3	1	3	19	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	12	48
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	54
3	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	53
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12	51
6	3	1	2	3	2	2	2	2	17	2	2	3	2	3	13	2	2	3	3	10	40
7	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2	2	2	3	2	13	3	3	2	3	11	47
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	16	3	3	3	3	12	52
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	53
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	54
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	3	2	2	15	3	2	2	3	10	41
12	3	3	3	3	2	2	2	3	21	3	2	2	3	3	16	3	3	3	2	11	48
13	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2	2	3	3	3	15	2	3	3	3	11	47
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	12	50
15	3	2	2	3	3	3	3	2	21	2	2	3	2	3	15	3	2	3	3	11	47
16	2	2	3	3	3	2	3	2	20	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12	47
17	3	3	2	3	3	3	3	2	22	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	11	46
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	12	50
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	54
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	54
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12	51
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12	51
23	2	3	3	2	3	3	2	2	20	2	1	2	3	2	11	3	3	2	3	11	42
24	2	2	3	2	3	2	2	2	18	2	2	2	3	2	12	2	3	2	2	9	39
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12	51
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	16	3	3	3	3	12	52
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	16	2	3	3	3	11	51
28	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	12	52
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	54
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	16	2	3	3	2	10	50
31	3	1	2	3	3	3	3	2	20	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	11	48
32	3	1	2	2	3	3	3	2	19	2	2	3	2	2	13	3	3	3	3	12	44
33	3	3	3	2	2	2	2	2	19	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	12	46
34	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	42
35	3	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	2	2	12	3	3	2	3	11	39
36	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2	1	4	3	2	12	2	3	2	2	9	44
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	0	5	3	3	12	3	3	3	3	12	48
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	49
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	2	2	12	2	3	3	3	11	47
40	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	4	3	2	12	3	3	3	3	12	40
41	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	3	2	2	2	13	2	3	2	2	9	43
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	2	2	12	3	3	3	3	12	48
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	1	4	3	2	12	3	3	3	3	12	48
44	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	2	2	12	2	3	3	3	11	39
45	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	1	4	3	2	12	3	3	3	3	12	45

Validez de instrumentos

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Fiabilidad								
1.	Fue atendido usted o su familiar inmediatamente a su llegada al hospital.	x		x		x		
2.	Le brindaron a usted o a su familiar asistencia inicial de emergencia.	x		x		x		
3.	El personal que lo atendió a usted o a su familiar estuvo a cargo de médicos.	x		x		x		
4.	El profesional que lo atendió le explico los cuidados que tenía que seguir con respecto a su tratamiento.	x		x		x		
5.	El profesional que lo atendió le explico los exámenes que tenía que realizarse.	x		x		x		
Dimensión: Capacidad de respuesta								
6.	El tiempo que espero para recibir la atención fue el adecuado.	x		x		x		
7.	Los horarios de atención que brinda el hospital le parecen convenientes.	x		x		x		
8.	El personal de farmacia lo atendió de manera rápida.	x		x		x		
9.	El personal que lo atendió para toma de análisis, tomografías y otros, lo atendió con rapidez.	x		x		x		
10.	La atención en otros servicios fue rápida.	x		x		x		
Dimensión: Seguridad								
11.	Al momento de la consulta sintió confianza en manifestarle al médico su problema de salud.	x		x		x		
12.	El profesional que lo atendió le explico de manera fácil el resultado de sus análisis y el problema de salud.	x		x		x		
13.	El profesional que lo atendió respeto su privacidad en relación con su enfermedad y tratamiento.	x		x		x		
14.	Regresaría al hospital por nueva atención por parte de los profesionales que lo atendieron.	x		x		x		
Dimensión: Empatía								
15.	El profesional lo saludo al momento de ingresar a consulta y lo motivo que manifieste su problema de salud.	x		x		x		
16.	El profesional se mostró sonriente y con capacidad de escucha activa durante la atención.	x		x		x		
17.	Durante la atención el profesional estuvo dispuesto a contestar las interrogantes en relación con su enfermedad.	x		x		x		
Dimensión: Elementos tangibles								
18.	Los ambientes donde lo atendieron fueron cómodos como: farmacia, sala de espera, consultorios, etc.	x		x		x		
19.	Los ambientes donde lo atendieron estaban limpios y señalizados.	x		x		x		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: GENESIS NATALI DIAZ RUIZ CI: 1207553106

CORREO: diazruizgenesis@gmail.com

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

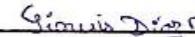
30 de Noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



GENESIS NATALI DÍAZ RUIZ

REGISTRO SUNEDU

052_109771



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Técnica								
1.	El personal que lo atendió tenía conocimiento de los servicios que brinda el hospital	X		X		X		
2.	El personal que lo atendió respondió rápidamente a su solicitud de atención médica.	X		X		X		
3.	El profesional diagnóstico correctamente su dolencia y le brindo asesoramiento oportuno.	X		X		X		
4.	Valora la experiencia que le ha proporcionado el personal médico en las atenciones.	X		X		X		
5.	La atención que recibió por parte del profesional fue eficaz.	X		X		X		
6.	El hospital cuenta con dispositivos y artefactos tecnológicos que optimicen los servicios.	X		X		X		
7.	La primera vez que lo atendieron registraron sus datos en algún software.	X		X		X		
8.	Le comunicaron por llamada (celular) o por email la programación de su cita.	X		X		X		
Dimensión: Humana								
9.	El profesional utilizo palabras comprensibles que aclaro sus dudas.	X		X		X		
10.	El profesional lo anima a seguir un tratamiento para su dolencia.	X		X		X		
11.	Al final de la consulta el profesional realiza un resumen del tratamiento que debe recibir para su dolencia.	X		X		X		
12.	La consulta fue agradable y cómoda.	X		X		X		
13.	El profesional le facilito que comente sus opiniones y puntos de vista.	X		X		X		
14.	El profesional le pregunto qué opina usted de su tratamiento.	X		X		X		
Dimensión: Entorno								
15.	El hospital cuenta con buenos diseños de espacios y facilidad en la intercomunicación.	X		X		X		
16.	Los consultorios donde recibió la atención eran privados, cómodos y mantenían la tranquilidad.	X		X		X		
17.	Los ambientes estaban limpios.	X		X		X		
18.	El hospital cuenta con áreas verdes interiores y exteriores con iluminación natural que contribuya a la salud del paciente.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: GENESIS NATALI DIAZ RUIZ CI: 1207553106

CORREO: diazruizgenesis@gmail.com

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

30 de Noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Genesis Diaz Ruiz

GENESIS NATALI DIAZ RUIZ
REGISTRO SUNEDU
052_109771



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Fiabilidad								
1.	Fue atendido usted o su familiar inmediatamente a su llegada al hospital.	X		X		X		
2.	Le brindaron a usted o a su familiar asistencia inicial de emergencia.	X		X		X		
3.	El personal que lo atendió a usted o a su familiar estuvo a cargo de médicos.	X		X		X		
4.	El profesional que lo atendió le explico los cuidados que tenía que seguir con respecto a su tratamiento.	X		X		X		
5.	El profesional que lo atendió le explico los exámenes que tenía que realizarse.	X		X		X		
Dimensión: Capacidad de respuesta								
6.	El tiempo que espero para recibir la atención fue el adecuado.	X		X		X		
7.	Los horarios de atención que brinda el hospital le parecen convenientes.	X		X		X		
8.	El personal de farmacia lo atendió de manera rápida.	X		X		X		
9.	El personal que lo atendió para toma de análisis, tomografías y otros, lo atendió con rapidez.	X		X		X		
10.	La atención en otros servicios fue rápida.	X		X		X		
Dimensión: Seguridad								
11.	Al momento de la consulta sintió confianza en manifestarle al médico su problema de salud.	X		X		X		
12.	El profesional que lo atendió le explico de manera fácil el resultado de sus análisis y el problema de salud.	X		X		X		
13.	El profesional que lo atendió respeto su privacidad en relación con su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
14.	Regresaría al hospital por nueva atención por parte de los profesionales que lo atendieron.	X		X		X		
Dimensión: Empatía								
15.	El profesional lo saludo al momento de ingresar a consulta y lo motivo que manifieste su problema de salud.	X		X		X		
16.	El profesional se mostró sonriente y con capacidad de escucha activa durante la atención.	X		X		X		
17.	Durante la atención el profesional estuvo dispuesto a contestar las interrogantes en relación con su enfermedad.	X		X		X		
Dimensión: Elementos tangibles								
18.	los ambientes donde lo atendieron fueron cómodos como: farmacia, sala de espera, consultorios, etc.	X		X		X		
19.	Los ambientes donde lo atendieron estaban limpios y señalizados.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: ANA MARIA PASOS BAÑO CI: 1205556127

CORREO: ampasos@utb.edu.ec

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GERENCIA CLINICA EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

30 de Noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

ANA MARIA PASOS BAÑO
REGISTRO SENESCYT
1006-13-86034470



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Técnica								
1.	El personal que lo atendió tenía conocimiento de los servicios que brinda el hospital	X		X		X		
2.	El personal que lo atendió respondió rápidamente a su solicitud de atención médica.	X		X		X		
3.	El profesional diagnóstico correctamente su dolencia y le brindó asesoramiento oportuno.	X		X		X		
4.	Valora la experiencia que le ha proporcionado el personal médico en las atenciones.	X		X		X		
5.	La atención que recibió por parte del profesional fue eficaz.	X		X		X		
6.	El hospital cuenta con dispositivos y artefactos tecnológicos que optimicen los servicios.	X		X		X		
7.	La primera vez que lo atendieron registraron sus datos en algún software.	X		X		X		
8.	Le comunicaron por llamada (celular) o por email la programación de su cita.	X		X		X		
Dimensión: Humana								
9.	El profesional utilizó palabras comprensibles que aclaró sus dudas.	X		X		X		
10.	El profesional lo anima a seguir un tratamiento para su dolencia.	X		X		X		
11.	Al final de la consulta el profesional realiza un resumen del tratamiento que debe recibir para su dolencia.	X		X		X		
12.	La consulta fue agradable y cómoda.	X		X		X		
13.	El profesional le facilitó que comente sus opiniones y puntos de vista.	X		X		X		
14.	El profesional le preguntó qué opina usted de su tratamiento.	X		X		X		
Dimensión: Entorno								
15.	El hospital cuenta con buenos diseños de espacios y facilidad en la intercomunicación.	X		X		X		
16.	Los consultorios donde recibió la atención eran privados, cómodos y mantenían la tranquilidad.	X		X		X		
17.	Los ambientes estaban limpios.	X		X		X		
18.	El hospital cuenta con áreas verdes interiores y exteriores con iluminación natural que contribuya a la salud del paciente.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APellidos y Nombres del Juez: ANA MARIA PASOS BAÑO CI: 1205556127

CORREO: ampasos@utb.edu.ec

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GERENCIA CLINICA EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

30 de Noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

ANA MARIA PASOS BAÑO
REGISTRO SENESCYT
1006-13-86034470

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Fiabilidad								
1.	Fue atendido usted o su familiar inmediatamente a su llegada al hospital.	X		X		X		
2.	Le brindaron a usted o a su familiar asistencia inicial de emergencia.	X		X		X		
3.	El personal que lo atendió a usted o a su familiar estuvo a cargo de médicos.	X		X		X		
4.	El profesional que lo atendió le explico los cuidados que tenía que seguir con respecto a su tratamiento.	X		X		X		
5.	El profesional que lo atendió le explico los exámenes que tenía que realizarse.	X		X		X		
Dimensión: Capacidad de respuesta								
6.	El tiempo que espero para recibir la atención fue el adecuado.	X		X		X		
7.	Los horarios de atención que brinda el hospital le parecen convenientes.	X		X		X		
8.	El personal de farmacia lo atendió de manera rápida.	X		X		X		
9.	El personal que lo atendió para toma de análisis, tomografías y otros, lo atendió con rapidez.	X		X		X		
10.	La atención en otros servicios fue rápida.	X		X		X		
Dimensión: Seguridad								
11.	Al momento de la consulta sintió confianza en manifestarle al médico su problema de salud.	X		X		X		
12.	El profesional que lo atendió le explico de manera fácil el resultado de sus análisis y el problema de salud.	X		X		X		
13.	El profesional que lo atendió respeto su privacidad en relación con su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
14.	Regresaría al hospital por nueva atención por parte de los profesionales que lo atendieron.	X		X		X		
Dimensión: Empatía								
15.	El profesional lo saludo al momento de ingresar a consulta y lo motivo que manifieste su problema de salud.	X		X		X		
16.	El profesional se mostró sonriente y con capacidad de escucha activa durante la atención.	X		X		X		
17.	Durante la atención el profesional estuvo dispuesto a contestar las interrogantes en relación con su enfermedad.	X		X		X		
Dimensión: Elementos tangibles								
18.	Los ambientes donde lo atendieron fueron cómodos como: farmacia, sala de espera, consultorios, etc.	X		X		X		
19.	Los ambientes donde lo atendieron estaban limpios y señalizados.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: HERMAN ARGENIO ROMERO RAMÍREZ CI: 0702453408

CORREO: herman@urub.edu.pe

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

30 de Noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


 Herman Argenio Romero Ramirez
 REGISTRO SENE/CYT
 1006-15-86056306



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO **CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Técnica								
1.	El personal que lo atendió tenía conocimiento de los servicios que brinda el hospital	x		x		x		
2.	El personal que lo atendió respondió rápidamente a su solicitud de atención médica.	x		x		x		
3.	El profesional diagnóstico correctamente su dolencia y le brindó asesoramiento oportuno.	x		x		x		
4.	Valora la experiencia que le ha proporcionado el personal médico en las atenciones.	x		x		x		
5.	La atención que recibió por parte del profesional fue eficaz.	x		x		x		
6.	El hospital cuenta con dispositivos y artefactos tecnológicos que optimicen los servicios.	x		x		x		
7.	La primera vez que lo atendieron registraron sus datos en algún software.	x		x		x		
8.	Le comunicaron por llamada (celular) o por email la programación de su cita.	x		x		x		
Dimensión: Humana								
9.	El profesional utilizó palabras comprensibles que aclaró sus dudas.	x		x		x		
10.	El profesional lo anima a seguir un tratamiento para su dolencia.	x		x		x		
11.	Al final de la consulta el profesional realiza un resumen del tratamiento que debe recibir para su dolencia.	x		x		x		
12.	La consulta fue agradable y cómoda.	x		x		x		
13.	El profesional le facilitó que comente sus opiniones y puntos de vista.	x		x		x		
14.	El profesional le preguntó qué opina usted de su tratamiento.	x		x		x		
Dimensión: Entorno								
15.	El hospital cuenta con buenos diseños de espacios y facilidad en la intercomunicación.	x		x		x		
16.	Los consultorios donde recibió la atención eran privados, cómodos y mantenían la tranquilidad.	x		x		x		
17.	Los ambientes estaban limpios.	x		x		x		
18.	El hospital cuenta con áreas verdes interiores y exteriores con iluminación natural que contribuya a la salud del paciente.	x		x		x		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APellidos y Nombres del Juez: HERMAN ARCENIO ROMERO RAMÍREZ CI: 0702453408

CORREO: hromero@utb.edu.ec

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

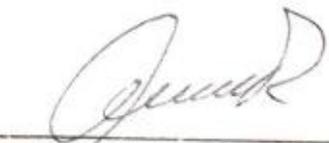
30 de Noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



HERMAN ARCENIO ROMERO RAMÍREZ
REGISTRO SENESCYT
1006-15-86356806



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZAMBRANO ROMERO INGRID ISABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO ASISTENCIAL DEL PERSONAL MÉDICO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES COVID19 EN HOSPITAL GENERAL EN BABAHOYO, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
INGRID ISABEL ZAMBRANO ROMERO DNI: 120636771 ORCID 0000-0003-1161-6591	Firmado digitalmente por: IIZAMBRANOZ el 20-01- 2022 11:20:45

Código documento Trilce: TRI - 0282209