



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del  
servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021

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

**AUTOR:**

Moreno Ortega, Juan Jose (ORCID: 0000.0001-7588-5761)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Lleno de regocijo, de amor y mucho optimismo dedico a Dios padre celestial quien ha sido mi guía y fortaleza, quien con su mano de fidelidad y amor incondicional ha estado conmigo en todo momento.

A mis adorados padres Raúl y Anita quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un éxito más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer ni claudicar a las adversidades siempre aferrados y en fiel oración a Dios.

A mis amados hijos Tais Analí y Juan Raúl quienes son mi mayor motivación y fuente de inspiración, incentivándome a la superación y progreso continuo, por su gran amor incondicional y compañía durante todo este proceso.

A mis queridos hermanos Raúl, Carlos, Ernesto y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento supieron encaminarme a culminar este proyecto, y por estar acompañándome en todos mis sueños y metas

## **Agradecimiento**

Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable, junto con mi Dios padre celestial has sabido guiarme, me has proporcionado todo y cada cosa que he necesitado incondicionalmente durante este proceso académico de maestrando, de verdad te tengo mucho que reconocer tu ayuda, apoyo y soporte durante este tiempo que fueron fundamentales para la creación, culminación y edición de mi tesis magistral, por eso con mucho amor, respeto, admiración y sobre todo sincera gratitud y reconocimiento a la Lcda. Katherine Caicedo Herrera

## Índice de contenidos

Carátula	
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	16
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización de las variables .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos de la Investigación .....	20
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	22
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	29
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	36
<b>Referencias</b> .....	37
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión de los servicios en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro	17
Tabla 2	Nivel de la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro	18
Tabla 3	Prueba de normalidad	19
Tabla 4	Relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro.	20
Tabla 5	Relación entre la gestión de los servicios y la dimensión humana en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro.	21
Tabla 6	Relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro.	22
Tabla 7	Relación entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno	23

## Índice de figuras

Figura 1	Esquema del tipo de investigación	13
Figura 2	Nivel de la gestión de los servicios en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro	17
Figura 3	Nivel de la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro	18

## Resumen

La finalidad del presente estudio fue la de conocer el nivel de calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital IESS de Milagro; en este sentido, el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021. En el aspecto metodológico fue un estudio cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo correlacional que contó con una muestra probabilística de 317 usuarios externos del servicio de emergencia; los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios, uno por variable, que previamente fueron sometidos a confiabilidad y validez por juicio de expertos. Con la sistematización de los resultados se llegó a concluir que existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención, lo que se corroboró con la aplicación del Rho de Spearman cuyo coeficiente llegó a 0,459 y una  $p < 0,01$ .

**Palabras clave:** Recursos, organización, dimensión humana, técnica

## **Abstract**

The purpose of the present study was to know the level of quality of care provided in the emergency area of the IESS Hospital in Milagro; in this sense, the general objective was to determine the relationship between the management of services and the quality of care in the emergency area of the Hospital IESS Milagro, 2021. In the methodological aspect, it was a quantitative, non-experimental study, with design descriptive correlational that had a probabilistic sample of 317 external users of the emergency service; the instruments that were applied were sent questionnaires, one per variable, which were previously subjected to reliability and validity by expert judgment; with the systematization of the results, it was shown that there is a significant relationship between the management of services and the quality of care, which was corroborated with the application of Spearman's Rho, whose coefficient reached 0.459 and a  $p < 0.01$ .

**Keywords:** Resources, organization, human dimension, technique.

## I. INTRODUCCIÓN

El Banco Mundial (2018) indica con énfasis que es preocupante el nivel del servicio de salud que se ofrece en los centros de salud; de forma global hay carencia de un grado de calidad que pueda ser aceptado por la sociedad, por esta razón, se frena el desarrollar cada sociedad específica y se vuelve más precaria la salud en todo el mundo; este diagnóstico no tiene en cuenta la situación económica que se afronta en cada país.

En la misma línea, Occhiogrosso (2019) menciona que los países están realizando denodados esfuerzos para reformar los sistemas de salud con la intención de que tengan mayor calidad en el servicio que brindan, pues se le considera como el factor principal en la atención a las demandas de los clientes; en este sentido, es lícito que se debe aceptar que la calidad es fundamental para establecer una gestión con propiedad y capacidad de líder las actividades ligadas a los cuidados de la vida, puesto que son la razón de ser de los centros nosocomiales y lo que demanda la sociedad. (Gutiérrez, 2015).

Por otro lado, en México, según el Sistema Nacional de Salud (2016), es una de las naciones en las que se ha reconocido una baja calidad del servicio en salud estatal (limitado acceso al servicio, economía precaria, mala administración y dificultades de geografía, gran demanda). En el mismo país, la Organización Panamericana de salud (2019), evaluó la calidad de atención y encontró que tiene un nivel malo, especialmente en los centros asistenciales del estado, por lo que el 81.2% percibe que la atención fue mala; uno de los indicadores que es más notorio es el tiempo de espera.

Rodríguez (2016) refiere que en España, se muestran un escaso avance, no solo en el cumplimiento de los servicios de salud, sino, tampoco en la calidad de ellos. Por esta razón, en los últimos tiempos, se vienen realizando esfuerzos, con el propósito de modificar este contexto; pero, es muy difícil alcanzar los indicadores con los que se califica la atención a los usuarios, por lo que hay que encaminar las acciones por ese camino, puesto que, de seguir el estado de las cosas, el gran perjudicado será el paciente en el Sistema Nacional de Salud.

De la misma forma, de acuerdo con la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir, 2018) en las instituciones del rubro de la salud del Perú, se hace fundamental que se tenga una buena gestión, puesto que se garantice un grado alto de servicio de calidad, que esté en congruencia con la demanda y con las aspiraciones del sector. Por otro lado, el Ministerio de Salud, desarrolla propone que se entienda la gestión en salud como la conjugación de elementos que al interactuar direccionan, regulan, brindan asistencia y monitoreo a los servidores en un centro de salud, con la finalidad de mejorar el servicio. (Escuela Nacional de Administración Pública, 2018).

Actualmente, de acuerdo con el Ministerio de Salud Pública (2016) del Ecuador, el aspecto relacionado con la salud preocupa por las carencias identificadas, repercutiendo en una atención deficiente que es ofrecida a la ciudadanía. Por esta razón, es básico que las personas vinculadas a servicios de salud, desarrollen diversas habilidades gerenciales, de tal forma que puedan, llegado el momento, aplicarlas en su ejercicio profesional, con lo que prestan real apoyo a su organización en el cumplimiento de sus metas y a la sociedad en cuanto al cuidado de la salud.

A nivel institucional, emergencia del Hospital General IESS, Milagro se ha podido identificar la existencia de algunos inconvenientes de gestión, tales como la deficiencia en el suministro de insumos, falta de organización del personal; adicionalmente, es evidente que en algunas ocasiones el paciente no es atendido adecuadamente; por otra parte, se nota una escasa provisión de medicamentos e insumos lo que, en conjunto, trae consigo una insatisfacción notoria en los usuarios externos que perciben que la calidad del servicio es baja. Por esta razón, el problema de investigación quedó expresado en la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro, 2021?

Por tanto, este estudio fue muy beneficioso porque permitió conocer el tipo de gestión y calidad en el Hospital General IESS de Milagro; al mismo tiempo, se persiguió determinar la asociación existente entre las variables. Este análisis estuvo socialmente justificado porque el servicio de emergencia es una de las áreas más convulsionadas en un centro hospitalario, especialmente en este

tiempo de pandemia; por esto impacta significativamente en los usuarios externos y en sus familias; además, la comunidad de Milagro podría tener un estado de calma al conocer que se conoce y se toman acciones con miras a fortalecer la gestión y optimizar el servicio. Este estudio estuvo justificado en el aspecto teórico porque su base fue la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, la que se fundamenta en que los seres humanos y su forma de relacionarse nacen de factores como una urgente necesidad de líderes, motivaciones y vinculaciones comunicacionales; sobre todo, se nota la necesidad de tender a hacer las cosas de mejor manera y en un contexto adecuado. Metodológicamente, poder determinar los enlaces de la gestión de los servicios con el nivel de calidad de la atención que ofrece el nosocomio, trajo consigo opciones diversas para establecer los requerimientos institucionales; buscando planificar según esas necesidades; priorizando mecanismos adecuados para la mejora continua, que involucren, además de los procesos administrativos del centro de salud, la búsqueda constante de mejores servicios para los usuarios externos.

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro, 2021; de forma específica se propuso identificar la relación entre la gestión de los servicios con la dimensión humana; establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica; establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro, 2021.

La hipótesis general fue que existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro, 2021. Las hipótesis específicas indicaron que existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión humana; existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica, existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno en el área de emergencia del Hospital General IESS, Milagro.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con una revisión exhaustiva se encontraron y analizaron estudios vinculados al presente, en el ámbito internacional se menciona a López (2019) con el propósito de indicar el grado de desarrollo de la gestión y de la calidad del servicio en el Centro de Salud Posope Alto. Estudio cuantitativo, descriptivo de correlación y transaccional, con un grupo poblacional muestral de 35 usuarios internos y 96 usuarios externos; a ellos se les administraron sendos cuestionarios (uno por variable) con los que se recogió la percepción de los sujetos de la muestra y que, luego fue sistematizada para presentar los resultados. Se llegó a la conclusión de que la gestión se percibe en un grado medio (68,7%) , lo mismo sucede con cada una de sus dimensiones (Planificar, organizar, dirigir y controlar); por otro lado, la calidad de los servicios de salud, también alcanzaron la percepción media (58,3%), mientras que sus dimensiones empatía y seguridad alcanzaron una percepción de buenas (60% y 53%); sin embargo, la capacidad de respuesta, los elementos tangibles y la fiabilidad se registraron en grado medio.

Asimismo, Uzuriaga (2019). Con el artículo científico en el que buscó establecer el grado de asociación de los estilos de liderazgo con la gestión de calidad en un C.S de Huánuco y que fue presentado a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Estudio de correlación y prospección que tuvo como técnica la entrevista, instrumentalizada por medio de un cuestionario al que debieron responder 43 profesionales de enfermería. Resultó que el  $\chi^2$  alcanzó un  $p > 0,05$ , por lo que se asume que es rechazada la hipótesis de trabajo; se concluyó que los tipos de líder están vinculados a la gestión de la calidad de los servicio y que esta asociación es fundamental para conseguir un equipo exitoso.

De la misma forma se refiere a Hernández (2018) estudio que se realizó con el propósito de identificar el impacto de una sistematización para organizar administrativamente el centro de salud distrital de Pimentel. Este estudio fue descriptivo y cuantitativo, diseñado de forma correlacional. Contó con una muestra de 59 trabajadores del centro de Salud, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, cuyo contenido estaba referido a las variables. Los resultados indican que, el 72% de los participantes perciben que la implementación de un

sistema para organizar administrativamente el centro la atención a los usuarios será mejor, puesto que, en la actualidad, no se cuenta con un sistema administrativo que apoye la labor de asistencia y de gestión institucional, con lo que se concluye que, la constitución sistematizada del aspecto administrativo mejorará la forma de gestionar el centro de salud de Pimentel, especialmente en la atención a los usuarios.

Por otro lado, se reconoce el aporte de Vera y Trujillo (2018) con su investigación, cuyo objetivo fue el de explicar los aspectos que impactan en el modo de percibirse satisfechos los usuarios que tienen expedita su atención en el sistema estatal. Contó con un grupo muestral de 600 con derecho a atención médica (200 por cada centro de salud). Estos análisis arrojaron que la calidad de los servicios que brindan los profesionales de la salud, la calidad de las entregas de las medicinas prescritas son los aspectos que impactan de forma principal en la apreciación de los pacientes en cuanto a su satisfacción. Por otro lado, la capacidad de atención de los responsables del laboratorio de análisis clínicos y la adecuación y comodidad de la infraestructura también impactaron significativamente. Sin embargo, factores como calidad del servicio de los profesionales en enfermería y de los servidores en el servicio de farmacia y de los que decepcionan y administran los turnos no impactaron de forma significativa.

Owusu (2017) realizó una investigación con la finalidad de establecer una comparación entre la calidad de atención en instituciones estatales y privadas; por esta razón, eligió 30 centros de salud de los EE.UU, en los que pudo muestrear a 400 usuarios externos que requirieron los servicios en nosocomios del estado o no estatales, se usó como instrumento el SERVQUAL, con sus 5 aspectos. Se encontró que los centros hospitalarios privados alcanzan un nivel más alto que los estatales, en todas las categorías, el autor concluye que se necesita reforzar todas las dimensiones en el sector estatal, incidiendo en la empatía y confiabilidad. Se recomienda a que los agentes del sector al desarrollo de mecanismos y tecnologías en favor a impactar en las demandas de los usuarios; además, se necesita un monitoreo constante de la calidad de atención, especialmente, en las zonas que están urgiendo de cambios.

También se tiene la investigación de Ruiz (Perú, 2017), realizó un estudio con el propósito de determinar cómo se relaciona la calidad de atención al usuario y la satisfacción que este recibe en el centro hospitalario ESSALUD II, de Tarapoto, en el año 2016; contó con la participación de una muestra de 314 usuarios externos que fueron internados en el nosocomio. Encontró que el 53,5%, tuvo un internamiento prolongado de más de diecisiete días, debido al retraso de procesos para diagnosticar y para tratar los padecimientos específicos; por esta razón, se pudo concluir que lo prolongado de los internamientos de los usuarios se debe a aspectos que pueden modificarse para que el tiempo de hospitalización sea más breve; por esto se sugiere que se optimice el recurso humano y material para la mejora de la atención.

A nivel nacional, se encontró un estudio hecho por Altamirano (2020) desarrolló un estudio con la finalidad de establecer cómo se asocia la gestión administrativa con la calidad de los servicios de acuerdo con la percepción de los usuarios externos de un centro de salud ecuatoriano. Fue enfocado cuantitativamente, diseñado con un modelo de correlación; con una muestra de 90 usuarios, asumida de forma probabilística; a ellos se les administraron dos cuestionarios (uno por cada variable) validados por expertos y con alta confiabilidad. La información recogida se sistematizó vía el SPSS, v 25 para llegar a la conclusión de que, según los usuarios externos, la gestión administrativa se relaciona positivamente con el grado de calidad de los servicios, con un coeficiente de correlación de ,894 y una  $p=0,000$ .

También Fariño et al. (2018) con su estudio, cuya finalidad fue relacionar al grado de satisfacción de los pacientes con la calidad con la que son atendidos en cada una de las áreas de aplicación en las que se brinda atención básica sanitaria. Es un artículo científico aplicado en la provincia del Guayas; fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo, de corte transversal. Contó con un grupo muestral de 348 usuarios externos, a ellos se les administró el test SERVQUAL con el que se recogió la información necesaria para arribar a resultados y conclusiones; por esta razón, se consiguió identificar que el 77 % de los cuestionados indica satisfacción con el equipamiento del centro de salud; el 73% se encuentra satisfecho con la infraestructura; un 65%

manifestó satisfacción con la manera en la que los prestadores del servicio mostraron interés en su situación, con el tiempo que tuvo que esperar y, más aun, un 84% indica su satisfacción con el trato confiado que transmitieron los colaboradores y un 92% encontró satisfacción al momento de tramitar algo; otro aspecto negativo fue el de existencia de medicinas. Llegó a concluir que que hubo una prevalencia de mujeres, con un grado instructivo secundario y un grupo etario de 20 a 29 años, por otro lado, el aspecto de tangibles es el que tuvo un comportamiento alto en la percepción.

Así mismo, se tiene a Arbeláez y Mendoza (2017) cuyo estudio tuvo como finalidad establecer la asociación de la gestión directiva con la satisfacción de los usuarios externos. Estudio cuantitativo, de corte transversal y diseño de correlación. Contó con una muestra de 9 directivos y 652 usuarios externos. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, uno de ellos basado en el SERVQUAL y el otro el EVAL 01 MRL. Los resultados indican que la gestión directiva se percibe como regular (56%) con tendencia a satisfactoria; por otro lado, el 89% de los usuarios externos indicó sentirse moderadamente insatisfechos y, el 11%, manifestó sentirse levemente insatisfechos; todos calificaron la atención como mala; por lo tanto, se identificó una correlación positiva y significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción por el servicio.

En cuanto al fundamento teórico, Ayala (2017) indica que gestionar los servicios de salud implica desarrollar la competencia de administrar una institución, dejando palpable la capacidad de asumir y entender los requerimientos y necesidades demandadas por la población en cuyo contexto se trabaja; del mismo modo, se ocupa de velar por el buen estado y por modernizar las edificaciones y sus equipos; a su vez, debe elegir las estrategias para poder descentralizar el servicio. En este sentido, la finalidad es la mejora y potenciación de las acciones preventivas, de organización, de análisis y manejo de los recursos, especialmente, el referido a las finanzas y a las personas.

Román (2012) hace la propuesta de dos paradigmas para gestionar las instituciones de salud. El primer paradigma basado en el modelo tradicional con énfasis en una sistematización de arriba abajo; es decir, de jefes a

subordinados, con procedimientos engorrosos jerarquizados y con base en regulaciones normadas; en este sentido, se ejerce control sobre los procedimientos, dejando de lado la evaluación de los productos que reciben los clientes. En ese sentido, es opuesto al otro paradigma que se presenta enfocado de forma innovadora y que viabiliza el que cada uno de los colaboradores puedan poner al servicio de la institución sus experiencias y sus capacidades; es un modelo que promueve el ser autónomos y responsables profesionalmente; a la par que se motiva el planificar y tomar decisiones en el transcurso en el que se están realizando las actividades en pro de los pacientes. De la misma forma se asumió esta variable con las dimensiones de Recursos y Organizaciones, teniendo en cuenta que, para Hanser (2018), gestionar los recursos es un procedimiento planificador y programador que lleva a reducir las eventualidades que se presentan, después de haber establecido los mecanismos pertinentes para conseguir ser eficientes y seguros, institucionalmente, en la gestión de recursos.

En esta investigación la variable gestión de los servicios presenta dos dimensiones: una vinculada a la administración de los recursos, que se define como distribuir adecuadamente, el capital económico, humano y material de la institución. La otra vinculada con la organización vinculada a la aplicación de la normativa propia de la institución; es decir, los direccionamientos asumidos por la empresa y con la que decide sus actividades (Terrazas, 2011); un elemento transversal a las dimensiones, especialmente en este tiempo de pandemia, es el de abastecer con medicinas y asegurar el que se mantenga un stock conveniente de medicamentos (Valer, 2019); a la vez se tiene como categoría el planeamiento de metas, lo que es entendido como el mecanismo de implantar la meta institucional (Terrazas, 2011)

En este caso, se han establecido los rasgos característicos de infraestructura, de gestión de medicinas y de los recursos humanos; para este caso, Ochoa (2019) menciona que la infraestructura representa desafíos tremendos en cuanto a diseñar y construir espacios adecuados para los servicios relativos al cuidado de la salud, puesto que, contar con espacios bien distribuido ayuda a la solución de la problemática de salud. El autor indica con

insistencia que la infraestructura debe relacionarse intrínsecamente con solucionar los problemas de salud. Partiendo de una perspectiva humanística, los requerimientos y lo que necesitan los individuos es un contexto dirigido a atender su estado de salud, antes que su padecimiento.

Asimismo, Mejía (2018) propone que la construcción de estructuras saludables desafían la capacidad de los arquitectos de la actualidad. Los centros hospitalarios muestran alta complejidad y urgen de entornos seguros que, a la par con los adelantos tecnológicos de punta, aseguren un buen mecanismo para atender a los usuarios. A su vez, se debe tener muy en cuenta que los espacios en los que se desarrolla la atención necesita un equilibrio natural, con la finalidad de que el cliente lo perciba confortable, limpio, con prevención de afecciones hospitalarias y con bienestar terapéutico.

Uno de los indicadores básicos es el de administración y suministro de medicinas; por eso, Ponce (2017), hace mención que administrar los medicamentos es un punto neurálgico que amenaza toda forma de administrar la salud; debido a implica que el servicio tenga sostenibilidad, refleje seguridad, accesibilidad y eficiencia.

Por otro lado, en la dimensión de recursos humanos, Martín (2017) describe la teoría X e Y de Douglas McGregor. En esta posición teórica, la teoría X es el constructo absoluto en el que los trabajadores están sometidos a quien ejerce poder (jefe) por lo que está definida como un paradigma de rigor en cuanto a lograr los objetivos. En el Modelo Y, quienes gerencian dan impulso a mecanismos para satisfacer a los colaboradores, pretendiendo encontrar calidad en cada una de las fases y en su conjunto; por otro lado, hacen uso de sus capacidades y potencialidades de los trabajadores y les proveen de recursos para mejorar su performance. A simple vista se observa que representan dos maneras disímiles de administrar los talentos, por lo que en las organizaciones ligadas a la salud se presenta un panorama similar.

Del mismo modo, el formato clásico sigue vigente inclusive al considerar que trabajar es una obligación y no un derecho u oportunidad de realización. De otra parte, ciertas instituciones presentan una visión actual, en la que se

considera al trabajo como un conjunto de actividades naturales e indispensables con la que se potencia la persona como creativa y competitiva. En determinadas instituciones, quienes gerencian asumen especificaciones de las dos posturas teóricas, con el fin de garantizar una atención más eficiente y eficaz.

Mirando desde la organización, se han previsto indicadores, tales como organizar el historial clínico, espacio temporal de la cita, duración de espera y gratuidad de la atención. Por eso, el Ministerio de Salud del Perú (2018) plantea la definición de que las historias clínicas son documentaciones oficiales y sistemáticas del devenir de la salud del paciente; es un registro de los datos personales del usuario y sobre el recorrido asistencial que pueda haber recibido en diferentes especialidades del centro hospitalario; las actividades se deben organizar cronológicamente y deben registrarse de forma inmediata. Cada tratamiento es respaldado por el aval de los profesionales de la salud que han tratado al paciente en el centro hospitalario, con lo que la responsabilidad, también para a ser del nosocomio.

Para Rodríguez, Jarillo y Casas (2018), La definición de la calidad por el usuario es de brindar el bienestar de las carencias y cumplir las expectativas captadas por los individuos. De aquello también deriva que cuando estamos en un campo de la salud, podemos hacer una diferencia en el significado de la palabra calidad, así diferenciamos dos concepciones: la calidad científico-técnica, dada a la competencia de solucionar el dilema de salud; la calidad percibida, es alcanzada a través de la prestación proporcionado.

En tanto Donabedian (1984), citado por Zapata (2017) describe la calidad de los servicios sanitarios como la síntesis de la atención de requerimientos del usuario externo, brindándole beneficios superlativos y disminuyendo los peligros para su integridad y estado de salud. De acuerdo con Donabedian (2009) estos servicios tienen la característica de mostrarse como una interacción esperada; del mismo modo, el grado de calidad que es dada a la clientela, mostrada como un aspecto próspero, luego de monitorear la relación armoniosa entre los anexos y las adversidades sistemáticas en todas las áreas.

Atención representa la manera cómo impacta en los sujetos con el fin de que se consiga un objetivo; los instrumentos son ofrecidos constantemente, sin embargo, no es fácil conseguirlos; por lo tanto, se necesita concentración en muchos aspectos como sincronizar, interactuar y conversar, puesto que, si urge un comedimiento especial, es indispensable reconocer lo que se está requiriendo y la calidad del apoyo brindado a los usuarios (Ruiz, 2016).

Calidad de atención, Ruiz (2016) menciona que la calidad de atención representa, principalmente, el asistencialismo con el que se fortalece a cualquiera de los usuarios externos al servicio, puesto que se deduce como elemento fundamental el monitoreo a los servicios propios de todo establecimiento de salud, sea del estado o no; en este sentido, el origen de la atención en los nosocomios privados es evaluado con el objetivo de dar a conocer la forma en la que se brinda atención a los usuarios del exterior del establecimiento; de tal forma que se garantice un servicio seguro y ventajoso, con la seguridad de que se da tratamiento individualizado.

Pero, además de esto, la calidad implica el conjunto de competencias, cualidades y habilidades asistenciales, caracterizadas por una atención esmerada, lo que es básico para responder a las demandas de los pacientes (RM N° 727 – 2009/MINSA). En síntesis, la calidad se reconoce, desde la mirada de los pacientes, como un cúmulo de emociones sensatas y cuantificables para las organizaciones prestadoras de servicios de salud.

Ruiz (2016) el propósito de la calidad de atención es captar los requerimientos del paciente por parte de los servidores de atención médica, buscando poner al alcance de los usuarios cada una de las cualidades de ellos, con el objetivo de crear satisfacción en el cliente, producida por experimentar un servicio acorde con lo esperado.

La calidad percibida se presenta con la representación de satisfacción que comprueban los pacientes al finalizar el uso del servicio. Es algo propio y debe ser explicado por los individuos, todo esto va a determinar la satisfacción del usuario. (Borré & Vega, 2014)

Evaluar la calidad de atención mide también, la satisfacción del individuo, es la atención brindada percibida por el paciente, el cual nos garantiza la sostenibilidad de la empresa o negocio, en caso de ser un establecimiento particular y en el caso de los nacionales, van a medir el grado de atención y servicios brindados por el estado y expresar su conformidad o disconformidad con la misma (Mejías, et al., 2018). De lograr esta fidelización se obtendrán grandes beneficios tales como; ese paciente volverá a realizarle una atención, debido al servicio de calidad que se brinda; por otro lado, van a comunicar a personas cercanas y esto aumentará la cartera de clientes y esto posiciona al establecimiento en ventaja sobre los demás, ya que, de brindar una mala atención, se ha demostrado que el 91% no vuelven a acercarse para una atención en ese lugar. Siempre se debe crear un ambiente en donde se refuerce la importancia que se le da al usuario, con sistemas amables para el mismo (Hernández, et al., 2009).

Jiménez (2018) a la definición que se pudo encontrar en la Organización Mundial de la Salud (OMS), en lo que respecta a la calidad de la atención en salud tiene que ver con “certificar que cada usuario coja el grupo de servicios diagnósticos y terapéuticos más idóneos para lograr una atención en salud óptima, debiendo tener en consideración el grupo de aspectos cognitivos del usuario y de la atención médica que ha recibido, y conseguir la menor cantidad de peligros iatrogénicos con la mejor respuesta recibida, y la máxima satisfacción del usuario con el proceso”. (p. 20).

La estructura del sistema de calidad en el sector salud, conforme a la definición que se concibió en el Ministerio de Salud - MINSAL (2016) mencionó que se cree que es el conjunto de elementos que están relacionados entre sí para ayudar en la conducción, regulación y asesoría técnica para dar acceso a evaluaciones de las entidades del sector salud y sus dependencias, en lo concerniente al acatamiento de los estándares de la percepción de la calidad de atención por parte del usuario externo y a la gestión en el sector salud.

Tobar (2016) plantea la explicación de que atender la salud está supeditado a explica que las atenciones en salud están supeditadas a la forma que asumen los sujetos en la búsqueda de solucionar sus padecimientos y de

las actividades que estratégicamente se asuman desde las instituciones que deben atención a estas necesidades.

Bajo estas circunstancias, la calidad se reconoció de manera incuestionable y explícita que se da a entender como una estimación referida a la cultura de las organizaciones de los establecimientos de salud, posteriormente a la ejecución de metodologías de calidad, perfeccionadas en colaboración entre la sociedad en general, los usuarios externos e internos, y los entes prestadores de los servicios de salud, apreciándose cambios favorables en la satisfacción de los usuarios.

Así también Fajardo, et al. (2018 citado por Wang, et al., 2015) en un reporte del Ministerio de Salud y Protección Social, Betancour, et al. (2005) mencionaron que “la calidad de la atención de salud se puede entender como el suministro de servicios posibles, equitativos, con un nivel profesional inmejorable en el cual se tiene en cuenta los recursos aprovechables y se logra el apego, así como la satisfacción del paciente” (2005, p.7). Por lo tanto, la óptima calidad primaria de atención promueve un adecuado estado de salud de la población, disminuidos costos de atención de salud, y la distribución más igualitaria de la salud internamente y entre las poblaciones.

Asimismo, Pino (2014) describe el aspecto cualitativo a partir de las ideas de Avedis Donabedian. El aspecto técnico implica implementar y ejecutar los procedimientos con habilidad y destrezas especializadas, y el factor humano es el factor que define el vínculo entre el profesional y el usuario. En este caso, los factores medioambientales se vinculan o relacionan con los usuarios internos y las capacidades para asegurar la operación de los centros de salud. En conclusión, la manera en que se organizan y atienden a los usuarios.

En el mismo sentido, el aspecto humano, denota la existencia de mecanismos confidenciales, comunicacionales y empáticos. Zapata (2017) precisa que la confidencialidad implica respetar y proteger los datos que proporciona el usuario en la interacción con el profesional médico al ejercer la atención. Se debe asumir que la confidencialidad implica la obligatoriedad de respetar el sigilo profesional. En la misma línea, Naípe, Estopiñán y Martínez

(2016) hacen una descripción de que en salud se debe comunicar de forma clara y respetuosa con la competencia educativa, informativa, persuasiva y explicativa de la conducta de las personas y de la sociedad en relación a la salud. Esto tiene un significado relativo a poder consentir de forma informada la realización de acciones médicas basadas en la libertad de decidir, consciente de que se asume conociendo de forma oportuna lo relacionado al estado de salud del usuario y el tipo de procedimiento que se debe desarrollar.

En cuanto a la empatía, Occhiogrosso (2019) aporta la sugerencia de que se conciba como una capacidad para entender al paciente, asumiendo su posición y entendiendo su estado emocional, por lo que es indispensable que se sepa leer expresiones en las que no se usan palabras. Dando una respuesta cuidada y profesional.

Además, en la dimensión técnica, existen indicadores de credibilidad, seguridad y profesionalismo. Pino (2014) citado por Apaza, Sandival & Runzer (2018) define la credibilidad es un valor que implica ser capaz de mostrar siempre una conducta honesta en relación al servicio que se presta, buscando minimizar los riesgos y desarrollar la salud de los usuarios. En cuanto al profesionalismo, involucra contar con un cúmulo cognitivo y capacidades indispensables para ejercer los servicios médicos, inclusive los mecanismos vinculados a los aportes de la tecnología.

La calidad técnica es el empleo del conocimiento y tecnología médica, de tal manera de alcanzar el equilibrio más conveniente entre peligro en la atención y beneficio. Incluye recursos humanos, infraestructura, recursos materiales, es decir todo lo que se tiene y el conocimiento, para otorgar la atención médica. La satisfacción de los pacientes, es la apariencia determinante en la descripción y evaluación de la calidad, y es el elemento más utilizado para valorar la calidad de atención en los servicios de salud, su parámetro se representa en los niveles de satisfacción del individuo.

De la misma forma, la dimensión entorno tiene rasgos característicos de ser integral, oportuno y continuo; por eso, el investigador Pino (2014) citado por Apaza, Sandival & Runzer (2018) propone que ser integral es la capacidad de

identificar las demandas de los clientes vinculadas con su cuidado o reposición de su salud; no solamente como una cuestión de opinión profesional; a la vez se busca implementar los aspectos que se asocian a su estado de salud y a los mecanismos de atención. Por otro lado, se define las oportunidades como los actos que posibilitan que se intervenga oportunamente para ayudar a que los pacientes puedan prestar atención a su problemática. Se relaciona con la capacidad de estar accesible y el valor de ser puntual, como una muestra de respeto, por sí mismo, por el paciente y por su trabajo. De igual forma, se asume que la continuidad es el conjunto de acciones sanitarias que van, desde el primer contacto hasta que los requerimientos del usuario son satisfechos.

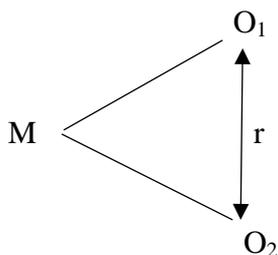
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El estudio fue de tipo básico que se enfocará en un tema específico, debido a que su objetivo principal buscó encontrar la relación de las variables, sin pretender cambiar la realidad para los conocimientos previos. (Hernández y Mendoza, 2018) El enfoque fue cuantitativo, porque, desde la parte estadística, antepuso la lógica empírica deductiva, partiendo de procedimientos rigurosos y el uso de recolección de datos estadísticos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El nivel fue descriptivo porque se registrará, analizará e interpretará mediante el análisis las características y propiedades de la investigación donde se clasificará y agrupará, profundizando en cada variable del estudio. El diseño fue no experimental, de corte transversal, pues la investigación se realizó en un momento y lugar determinados, pudiendo evaluar y recogiendo datos sin necesidad de repetir las observaciones; su esquema fue el descriptivo correlacional, pues buscó, aparte de identificar las características de cada variable, correlacionarlas para establecer su nivel de relación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El esquema de este diseño es:



Dónde:

M: muestra

O1: Gestión de los servicios

O2: Calidad de atención

## **3.2. Variables y Operacionalización de las variables**

### **Gestión de los servicios.**

Definición Conceptual: Ayala (2017) define la gestión sanitaria como la capacidad de gestionar y financiar instalaciones, con demostración de la habilidad de adaptación al contexto comunitario de salud; también, a modernizar la infraestructura e integrar los mecanismos descentralizados.

Definición Operacional: Es el conjunto de habilidades que se mide con la aplicación de un cuestionario a los usuarios del área de emergencia, sobre el manejo de recursos y la organización de los servicios.

### **Calidad de atención**

Definición Conceptual: Donabedian (1984), describe la calidad de atención como la consecuencia de prestar atención a lo que demanda los usuarios respecto a su estado de salud, buscando brindar los mayores beneficios posibles y disminuyendo los problemas de salud. Esta concepción involucra dos aspectos básicos que son la forma en la que se relacionan las personas y el manejo tecnológico.

Definición Operacional: Es el grado de cumplimiento de estándares que debe cumplir el servicio de salud en el área de emergencia y que, de acuerdo con la percepción de los usuarios externos, implica evaluar en factor humano, técnico y del entorno.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población:**

Estuvo conformada por un promedio de 1800 usuarios externos que se atienden semanalmente en el área de emergencia del Hospital IESS de Milagro; este promedio se ha realizado teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que solicitaron el servicio durante el segundo semestre del año 2021.

**Muestra:**

En este caso, puesto que no es factible abarcar la totalidad de la población, se consideró pertinente trabajar con una muestra representativa que, según la aplicación de la fórmula que se presenta a continuación, tuvo una confiabilidad del 95%; se debe tener en cuenta que, para asumir como participantes, los usuarios debieron ser mayores de edad, sin distinción de sexo y con la condición de que su estado de salud sea estable o haya sido estabilizado. De acuerdo a la aplicación de la fórmula, se tuvo que la muestra fue igual a 317 usuarios del servicio de salud en el área de emergencia.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

$$z = 1.96 \text{ (Nivel de confianza = 95\%)}$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05 \text{ (5\% de error muestral)}$$

$$N = 1800$$

$$n = 317$$

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios del servicio que estén lúcidos
- Usuarios que manifiesten su disposición a participar libremente en la investigación.

**Criterios de exclusión**

- Usuarios que, por su estado de salud, no puedan responder a las encuestas.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, pues permitió recoger la información de forma rápida y segura (Hernández y Mendoza, 2018).

Como instrumento, para ambas variables, se eligió el cuestionario que fue elaborado por el investigador y que se sometió a confiabilidad y validez (juicio de expertos)

El primer cuestionario, sobre la variable gestión de los servicios, consta de 18 ítems y 2 dimensiones: Dimensión de recursos y dimensión de organización, con 9 ítems cada una. El otro cuestionario, sobre la variable calidad de atención, está estructurado en 16 ítems, en tres dimensiones: dimensión humana, con 5 ítems; dimensión técnica, con 6 ítems y dimensión de entorno, con 5 ítems.

#### **Validez:**

Los instrumentos del presente estudio fueron sometidos a validación por juicio de expertos, asumida por tres experimentados profesionales de la salud que han obtenido el grado de magíster; la validación implicó tener en cuenta tres aspectos de los cuestionarios: que sean pertinentes, relevantes y claros. Ver anexo 03

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Mejía López Nori Trinidad	Aplicable
2	Mg.	Rivera Castillo Eloy Fernando	Aplicable
3	Mg.	Moreno Daza Gregorio Antonio	Aplicable

Fuente: elaboración propia

#### **Confiabilidad:**

Para poder identificar qué grado de confiabilidad tenían los cuestionarios elaborados por el investigador, se aplicó una muestra piloto y, a sus resultados, se les sometió al Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados. Ver anexo 03

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad		Niveles
		Nº de elementos	
,936		18 ítems de la variable 1	Excelente
,893		16 ítems de la variable 2	Bueno

### 3.5. Procedimientos

Antes de recolectar la información, se solicitó que la administración del centro hospitalario pueda autorizar que el estudio se aplique en la organización que dirige, a su vez, se hizo de su conocimiento cuáles eran los objetivos del estudio. Obtenido el pase, se recurrió al jefe del servicio de emergencia para que autorice que los instrumentos sean aplicados; luego, con la aprobación del director y jefe del área de emergencia del Hospital, se invitó a los profesionales de la salud a participar en el estudio de investigación apoyando en la sensibilización y en la aplicación de los instrumentos, recordando la confidencialidad y anonimato. Para la aplicación se convino las fechas y el turno en la que se pueda aplicar a los usuarios externos que sean atendidos en su servicio.

### 3.6. Método de análisis de datos

Una vez aplicados los instrumentos, los datos fueron llevados a una hoja de cálculo de Microsoft excel para sistematizar las bases de datos de cada una de las variables y de sus dimensiones; con esta información, se elaboraron tablas y figuras para los resultados descriptivos.

Para el análisis inferencial; es decir, para la contrastación de las hipótesis se recurrió al programa SPSS, versión 25, aplicando, específicamente, la Rho de Spearman.

### 3.7 Aspectos éticos de la Investigación

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios éticos propuestos por la Asociación Médica Mundial (2013):

Autonomía, como el conjunto de derechos personales en la toma de decisiones de forma individual.

Beneficencia: es la actitud de buscar el bien en beneficio de la investigación con el fin de beneficiarnos y disminuir los daños a los Profesionales de la Salud.

No Maleficencia, que está referida a abstenerse en ejecutar actos negativos y sancionadores en desmedro de los sujetos que no deseen participar de la investigación, manteniendo el aspecto de privacidad de cada uno.

Justicia: La justicia implica el aspecto ético de retribuir a cada individuo aquello que le es correspondido; lo que significa que se debe brindar un trato cordial y respetuoso a cada uno de los sujetos que participan en el estudio.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

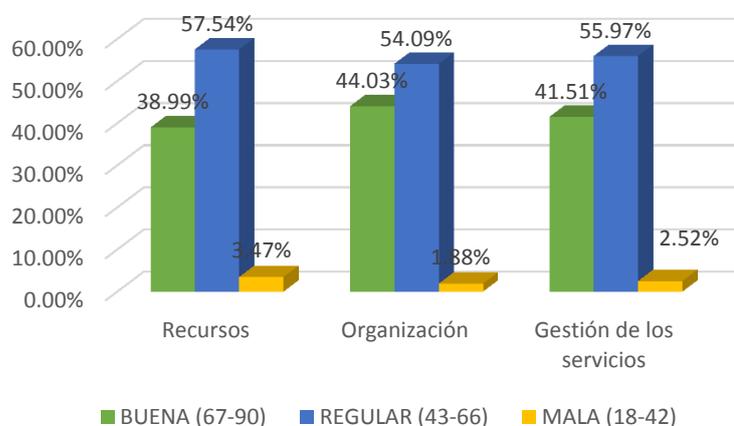
*Nivel de la gestión de los servicios del área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021*

Escala	Recursos		Organización		Gestión de los servicios	
	f	%	f	%	F	%
<b>Buena (67-90)</b>	124	38.99%	140	44.03%	132	41.51%
<b>Regular (43-66)</b>	183	57.54%	172	54.09%	178	55.97%
<b>Mala (18-42)</b>	11	3.47%	6	1.88%	8	2.52%
<b>TOTAL</b>	318	100%	318	100%	318	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios externos

**Figura 1**

*Nivel de la gestión de los servicios del área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021*



En la presente tabla 1 y en la figura 1 que se le adjunta se observa que el nivel de la gestión de los servicios, percibida por los usuarios externos del servicio de emergencia, es regular, pues el 55,97% de ellos lo considera así; por otro lado, cada una de las dimensiones se comporta de la misma manera; es decir, son percibidas como regulares; la dimensión recursos es percibida como regular por el 57,54% y, la dimensión organización, por el 54,09%.

**Tabla 2**

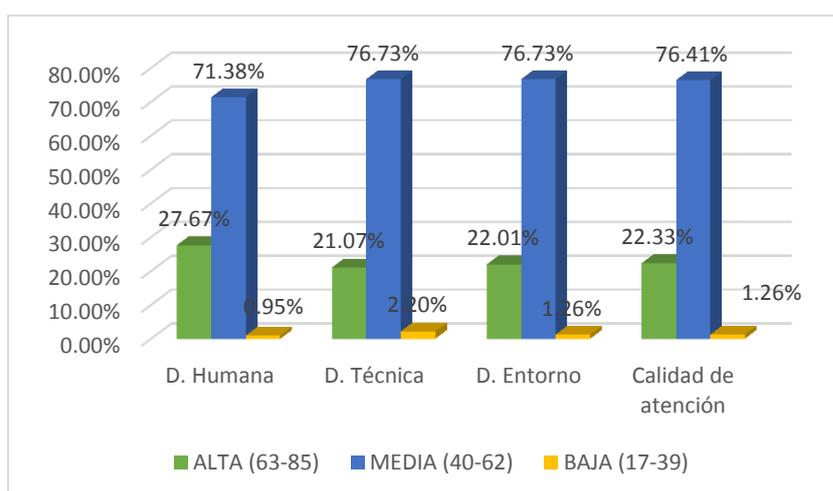
*Nivel de la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital IESS  
Milagro, 2021*

Escala	Dimensión humana		Dimensión técnica		Dimensión entorno		Calidad de atención	
	f	%	f	%	f	%	F	%
<b>Alta (63-85)</b>	88	27.67%	67	21.07%	70	22.01%	71	22.33%
<b>Media (40-62)</b>	227	71.38%	244	76.73%	244	76.73%	243	76.41%
<b>Baja (17-39)</b>	3	0.95%	7	2.20%	4	1.26%	4	1.26%
<b>Total</b>	318	100%	318	100%	318	100%	318	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios externos

**Figura 2**

*Nivel de la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital IESS  
Milagro, 2021*



En la tabla 2 y en la figura 2 se puede observar que el nivel de calidad de atención es media, pues el 76,41% de los usuarios externos que han sido encuestados así lo ha considerado; además, cada una de las dimensiones de la variable es considerada en el mismo nivel y mantiene la tendencia positiva; la dimensión humana es considerada como media por el 71,38%, mientras que la dimensión técnica es percibida como media por el 76,73% y la dimensión entorno también es indicada como media por el 76,73%.

## Prueba de normalidad

### Datos

Ho: La distribución de los datos es normal (Significancia= P mayor a 0.05)

Hi: La distribución de los datos no es normal ( $p$  es menor 0.05)

**Tabla 3**

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	Sig.
ANSIEDAD	,231	318	,000	,000
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	,248	318	,000	,000

### Criterios de decisión estadística

Si  $p < .05$ : Se rechaza la Ho.

Si  $p > .05$ : Se acepta la Ho.

### Decisión estadística:

Se rechaza, según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la Ho en las variables gestión de los servicios y calidad de atención y en cada una de sus dimensiones.

### Interpretación:

Según el análisis inferencial, aplicando la prueba de Kolmogorov Smirnov, los coeficientes resultantes, para las variables gestión de los servicios y calidad de atención, tienen un  $p$ -valor  $< 0,05$ ; es decir, que los datos no tienen una distribución normal; por tal razón, para analizar inferencialmente la correlación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro se necesita aplicar un coeficiente no paramétrico, en este caso, el Rho de Spearman. Para este caso, el estadígrafo se aplicará a la relación entre variables y a sus dimensiones, pues todas presentan anormalidad en su distribución.

## Comprobación de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro

### Tabla 4

*Relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro*

---

		Calidad de atención
Gestión de los servicios	Coefficiente de correlación	,459**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	318

---

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01

## Contrastación de hipótesis

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro 2021

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro.

En la presente tabla 4 se observa el resultado de la aplicación del Rho de Spearman para determinar la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de la atención; se puede apreciar que el coeficiente llega a 0,459, es decir, una relación moderada y directa entre las variables; además, se obtiene un  $p < 0,01$ , con lo que se puede indicar que la relación es significativa; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## Objetivo Específico 1:

Identificar la relación entre la gestión de los servicios con la dimensión humana en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021.

### Tabla 5

*Relación entre la gestión de los servicios y la dimensión humana del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro 2021*

		Dimensión Humana
Gestión de los servicios	Coefficiente de correlación	,523**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	318

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01

### Contrastación de hipótesis

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión humana en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión humana en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro.

En la presente tabla 5 se aprecia el resultado luego de aplicar el Rho de Spearman para identificar la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión humana; se puede apreciar que el coeficiente llega a 0,523, es decir, una relación moderada y directa entre las variables; además, se obtiene una significancia bilateral menor a 0,01, con lo que se puede asumir que la relación es significativa; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Objetivo específico 2:

Establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica del servicio de emergencia del Hospital General IESS Milagro, 2021.

**Tabla 6**

*Relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica del servicio de emergencia del Hospital General IESS Milagro, 2021.*

			Dimensión Técnica
Rho de Spearman	Gestión de los servicios	Coefficiente de correlación	,411**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	318

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01

### **Contrastación de hipótesis**

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro.

En la presente tabla 6 se aprecia el resultado luego de aplicar el Rho de Spearman para establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica; se puede apreciar que el coeficiente llega a 0,411, es decir, una relación moderada y directa entre las variables; además, se encontró una significancia bilateral  $p < 0,01$ , por lo que se asume que la relación es significativa; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Objetivo específico 3:

Establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021.

**Tabla 7**

*Relación entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno*

		Dimensión Humana
Gestión de los servicios	Coefficiente de correlación	,637**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	318

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01

### **Contrastación de hipótesis**

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021.

Hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro.

En la tabla 7 se puede observar el resultado de haber aplicado el Rho de Spearman para establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno; se puede apreciar que el coeficiente llega a 0,637, es decir, una relación moderada y directa entre las variables; además, se obtiene una significancia bilateral  $p < 0,01$ , en este sentido, se asume que la relación es significativa; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio son susceptibles de ser analizados, en sí mismo y en comparación con los resultados que otros investigadores hayan conseguido en su proceso investigativo; en este sentido, la información recogida se analiza en relación a los objetivos propuestos.

Para el caso del objetivo general; es decir, para la determinación de la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021 el resultado de la aplicación de la estadística inferencial indica que la gestión de los servicios de la salud se relaciona de manera muy significativa ( $p=0,000$ ) con la calidad con la que se atiende a los usuarios externos; además, se obtuvo un tipo de relación directa, con lo que se establece que, cuando la gestión mejora, también mejora la calidad de atención de los servicios de salud.

Los resultados son similares a los que obtuvieron Arbeláez y Mendoza (2017) quienes consiguieron que hubo una correlación positiva y significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción por el servicio; hay que tener en cuenta que ellos asumieron variables percibidas desde la negatividad, sin embargo, sus resultados son parecidos a los del presente estudio. También se coincide con Altamirano (2020) quien pudo llegar a la conclusión de que, según los usuarios externos, la gestión administrativa se relaciona positivamente con el grado de calidad de los servicios, con un coeficiente de correlación de ,894 y una  $p=0,000$ . Los resultados guardan semejanza con los obtenidos por López (2019) quien indica que entre la gestión y la calidad de los servicios existe una relación moderada (58,3%) que es parecida al índice de 0,459 del presente estudio.

Por otro lado, se discrepa con Uzuriaga (2019) quien, con una muestra diferente (porque fue pequeña y la constituyeron usuarios internos) llegó a la conclusión de que la hipótesis nula se debe aceptar, es decir, que no existe relación entre las variables, siendo una de ellas, la gestión de calidad.

Estos resultados indican que la hipótesis general planteada, para este grupo de trabajo específico, fue verdadera; es decir que, existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención; además, se

relacionan de forma directa o positiva, esto implica que, cuando una de las variables mejora, la otra también lo hace; por el contrario, cuando una de ellas baja, la otra también lo hace.

En cuanto a la metodología elegida, se tuvo un estudio cuantitativo, diseñado como investigación descriptiva de correlación; se asume que este diseño fue pertinente, pues ha permitido que se pueda recoger información pertinente y suficiente para poder alcanzar los objetivos y contrastar las hipótesis propuestas; a su vez, se pudo arribar a conclusiones sustentadas; en este aspecto, se encuentran similitudes con los estudios de Uzuriaga (2019), el de Ruiz (2017), Altamirano (2020) y Arbeláez y Mendoza (2017); además, otro aspecto que ayudó a conseguir los datos, fue la elección de la técnica y de los instrumentos que se elaboraron para la recogida de datos. En cuanto a la población y muestra, que en este caso llegó a 318 usuarios externos; es coincidente con la de Ruiz (2017) que contó con 314 y la de Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) que contó con 348; es decir que trabajaron con grupos muy similares, con lo que se demuestra que, un grupo suficientemente representativo de la población, permite que se dejen de lado las variables intervinientes y se tenga alta confiabilidad.

En cuanto a la variable gestión de los servicios en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, se pudo identificar el nivel en el que es percibida por los usuarios externos del servicio de emergencia, los resultados indicaron que se considera que la gestión de los servicios es de nivel regular, puesto que el 55,97% de los encuestados tiene esa percepción; por otro lado, sus dimensiones tienen el mismo comportamiento; en este caso, la dimensión recursos se percibe como regular por el 57,54% y la de organización alcanza a ser percibida como regular por el 54,09%.

En cuanto a los resultados descriptivos se concuerda con López (2019) quien pudo conseguir que la gestión de los servicios se percibe en un grado medio (68,7%), lo mismo sucede con cada una de sus dimensiones; por otro lado, la calidad de los servicios de salud, también alcanzaron la percepción media (58,3%). Se discrepa con Hernández (2018) en cuyo estudio se recogió información que indica que la gestión es mala, por lo que el 72% de ellos percibe

que se necesita implementar un modelo administrativo para mejorar la gestión de los servicios de salud.

El análisis descriptivo de la segunda variable; es decir, de la calidad de atención, nos indica que los usuarios externos la perciben como de nivel medio, porque el 76,41% de los que fueron considerados en la muestra manifiesta esa percepción. Complementariamente, se recogió la percepción sobre cada una de las dimensiones, pues con ellas se puede dar cumplimiento al análisis de los objetivos específicos. La primera dimensión, denominada dimensión humana es considerada como media por el 71,38% de los participantes en la muestra; la segunda, dimensión técnica es apreciada como media o regular por el 76,73% de los usuarios, la dimensión entorno alcanza una percepción media atribuida por el 76,73%. Esta variable se trabajó bajo la perspectiva que indica Ruiz (2016) en el sentido que, la calidad de atención es fundamentalmente la asistencia sistemática que se le brinda a cualquier cliente, ya que se deduce, como asunto de suma importancia, el seguimiento de los arreglos que tiene toda centro de salud, tanto pública como privada; otra vez, la naturaleza de la atención en todas los centros hospitalarios se evalúa para mostrar la manera en que atienden a los clientes internos hospitalizados, de esta manera se garantiza toda la ventaja y seguridad, brindando certeza para abordar los problemas de cada individuo.

Estos datos nos indican que las personas que asisten al servicio médico en el área de emergencia, no tienen una buena imagen de la calidad con la que se les atiende. Cabe recalcar que, las personas a las que se les aplicó el cuestionario fueron pacientes que llegaron al servicio de emergencia, pero que, en el momento de aplicación de los instrumentos se encontraban estabilizados y estaban en uso de sus facultades.

En referencia al primer objetivo específico, con el que se buscó la identificación de la relación entre la gestión de los servicios con la dimensión humana en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro.

Al aplicar la estadística inferencial se pudo identificar que, la gestión de los servicios de salud se relaciona con alta significancia con la dimensión humana de la calidad de atención, puesto que se obtuvo un  $p=0,000$ , es decir, una

significancia menor al margen de error de la prueba con lo que se corroboró que la hipótesis de trabajo es verdadera; por otro lado, la relación entre ellos fue directa y moderada, con un índice de 0,532; es importante tener en cuenta que, este tipo de relación indica que la variable y la mencionada dimensión humana se mueven en una misma dirección; es decir que, cuando una sube, la otra también sube; cuando una baja, la otra también se comporta igual.

Los indicadores con los que se trabajó esta dimensión tuvieron en cuenta lo que indica Zapata (2017) en cuanto al aspecto humano de la atención a los usuarios externos, especialmente si esa atención se realiza en el área de emergencia; es decir, se tuvo presente la vinculación del profesional tratante con el paciente que recibe el tratamiento; por esta razón se tuvieron en cuenta indicadores relacionados con la confidencialidad; es decir, la reserva de los datos del paciente y que proporciona este pues son asumidos bajo reserva profesional; la necesidad de una adecuada comunicación que transmita confianza y seguridad; y la empatía, como capacidad de ponerse en el lugar y circunstancias del otro. También hay coincidencias con Owusu (2017) para quien los aspectos afectivos; es decir, la capacidad humana de comunicarse involucrando sentimientos, es importante para poder ejercer profesionalmente en cualquier área asistencial, especialmente, en el área de salud.

En relación al segundo objetivo específico que buscaba el establecimiento de la correlación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021

Cuando se buscó contrastar la hipótesis correspondiente, se pudo corroborar que, entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica, existe una relación de alto grado, puesto que la significancia bilateral alcanzada fue  $p=0,000$ , con lo que queda establecido que los constructos se relacionan significativamente; además, el coeficiente que se consiguió fue 0,411, con lo que se demuestra que hay un tipo directo o positivo con el que se relacionan la gestión de los servicios y la dimensión técnica, con lo que la hipótesis de trabajo es aceptada.

Por otro lado, se reconoce el aporte de Vera y Trujillo (2018) cuyos resultados determinaron que la calidad de los servicios que brindan los profesionales de la medicina, al igual que la pertinencia de los servicios de farmacia, toma de análisis, entre otros, se convierten en aspectos que impactan condicionando que el paciente se sienta satisfecho. Estos resultados estuvieron fundamentados en lo que Zapata (2017) menciona; es decir, en que el aspecto técnico está centrado en la capacidad de implementar y ejecutar procesos en los que se demuestra competencia profesional o especializada; por lo mismo, implica el conocimiento y la pericia para enfrentar problemas de salud e identificar causas y/o tratamiento para determinada situación problemática. También se considera en esta dimensión, la capacidad para transmitir, de manera adecuada, los resultados, al paciente y a sus familiares.

El tercer objetivo específico fue el establecimiento de la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021; en este caso, se pudo observar que, aplicando la prueba de contrastación de hipótesis, se pudo obtener 0,637, es decir, que ambos constructos se mueven en la misma dirección (cuando la gestión de servicios es buena, también es buena o alta la calidad de la dimensión entorno); por otro lado, se consiguió una  $p=0,000$  lo que indica que hay una relación muy significativa entre la variable gestión de los servicios y la dimensión del entorno.

Los resultados obtenidos indican que los usuarios consideran que la infraestructura y el equipamiento constituyen elementos importantes para los servicios de salud; en ese sentido, Mejía (2018) indica que la construcción de infraestructura pertinentes representa un reto para la arquitectura moderna, pues la necesidad de ambientes, la especialización de diversas salas, la lucha por la seguridad ante infecciones hospitalarias, entre otros aspectos, hace que no solo se busque el edificio moderno, sino también el equilibrio y la integración del factor tecnológico que, cada día, es más necesario para el buen tratamiento de las dolencias de los usuarios. Se identifican similitudes con lo que hallaron Vera y Trujillo (2018) quienes indican que la calidad de las instalaciones tiene un impacto relevante en la percepción de calidad en la atención; es decir que, la comodidad,

seguridad y equipamiento son aspectos importantes para que la percepción de calidad pueda satisfacer a los usuarios externos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Quedó demostrado que existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021 lo que se corroboró con la aplicación del Rho de Spearman cuyo coeficiente llegó a 0,459 y una  $p < 0,01$ .
2. Se determinó la existencia de una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión humana del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro; lo que se pudo comprobar con la aplicación del Rho de Spearman, con un coeficiente de 0,523 y una  $p < 0,01$ .
3. Se estableció que existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, resultado respaldado por la aplicación de la Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0,411 y su significancia bilateral fue  $p < 0,01$ .
4. Quedó establecido que existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión entorno del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, esta conclusión es respaldada por haber aplicado el Rho de Spearman cuyo índice llegó a 0,637 y su significancia bilateral fue  $p < 0,01$ .

## VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Hospital IESS de Milagro para que difundan entre su personal, especialmente en el que cumple funciones en el área de emergencia, los resultados del presente estudio, con la finalidad de que se tome conciencia de la percepción que tienen los usuarios externos y se puedan asumir estrategias para mejorar la calidad de atención.
2. Al responsable del área de emergencia, para que el personal administrativo y asistencial incida en la capacidad de interacción humana con el paciente, con la finalidad de brindarle mayor seguridad y cercanía ante sus problemas de salud.
3. Al personal asistencial del Hospital del IESS Milagro, para que aseguren un proceso de capacitación y actualización permanente en el aspecto técnico, como una muestra de su profesionalismo y compromiso con la salud de los usuarios externos.
4. A las autoridades del Hospital IESS en Milagro, para que puedan levantar un diagnóstico de las áreas que más urgen de mejoras estructurales y de equipamiento, con la finalidad de gestionar, ante el Ministerio De Salud Pública los recursos suficientes para una infraestructura adecuada a los servicios que se brindan en un centro hospitalario de este tipo.

## Referencias

- Altamirano, V. (2020) *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Piura.
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperada de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007)
- Ayala, A. (2017) *Frecuencia de estrés laboral y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario y administrativo de un hospital de tercer nivel en México, durante el periodo diciembre 2016 a abril 2017*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Banco Mundial (2018) *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Banco Mundial y Salud.
- Brady, M., Cronin, J. (2011). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach*. Journal of Marketing, Recuperado de: <https://www.jstor.org/journal/jmarketing?refreqid=excelsior%3A3c7c96d04f4f0029e dd3da40dfdf0baa>
- Casas-Patiño D, Rodríguez-Torres A, Jarillo-Soto EC. *Alimentación y nutrición, tres vertientes para su comprensión*. Medwave. 2016;16(3):e6424. doi: 10.5867/medwave.2016. 03.6424. Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ProbSP/6424.act>
- Donabedian., A. (1984). *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. México: Prensa Medica Mexicana.

- Effio BSN, C. J.-M.-C.-V. (2015). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010*. Rev Cuerpo Med HNAAA, 1, 5.
- Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J. y Armijos, L. (2017). *¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud?* (Artículo científico). Universidad Internacional SEK. La Habana, Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000300017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300017&lng=es).
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2018). *Diseño y Gestión de Servicios*. Lima, Perú: Oficina Nacional de Servicio Civil.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud* (artículo científico). Guayas, Ecuador. Vol. 11 Núm. 31 (2020): Revista de la Universidad del Zulia, Volumen 11, Número 31, Ciencias Sociales y Arte.
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., Ramos, K. (2016). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. México: REVISTA SALUD QUINTANA ROO. Volumen 9. p. 11-15. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de: [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf)
- Gutiérrez, R. (2015) *La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad*. Servicio de Salud de Castilla La Mancha. España. 2.
- Hanser (2018). *Administración un enfoque basado en competencias*. 11 Edición. Editores Cengage Learning S.A. Mexico. Recuperado de: [https://www.academia.edu/36989483/Administracion\\_un\\_enfoque\\_basado\\_en\\_competencias](https://www.academia.edu/36989483/Administracion_un_enfoque_basado_en_competencias).

- Henao, D., Giraldo, A., Yepes, C. (2017). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud*. Colombia: Revista Gerencia y políticas de salud. Vol. 1. p. 17-24. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/545/54555308006/index.html>
- Hernández, H., Barrios, I. Martínez, D. (2018) *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Colombia: Revista unilibre. Vol. 16. p. 179-195. Universidad libre de Colombia. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill. 2014
- Hernández, S. (2018). *Sistema de organización administrativa para mejorar la gestión integral en el centro asistencial de salud, Distrito de Pimentel, Chiclayo, Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán. Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5238>
- Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.
- León y Villareal (Perú, 2018) *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente*. Perú: Revista de investigación Industrial Data. Vol. 19. p. 13-20. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>.
- López, G. (2019) *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Martín (2017) *Calidad en salud pública*. Barcelona: Revista Gaceta Sanitaria. Vol.19. Universidad Rovira Virgili, Reus, Tarragona. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112005000400010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000400010)

Mejía (2018) *Present situation of quality assessment of the Dentistry services in Cuba. Cuba: Revista Medisur*. Vol.16. Universidad de Ciencias Médicas de 40 Cienfuegos, Cienfuegos. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2018000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000100004)

Ministerio de Salud Pública (2016) *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://hospitalsjl.gob.ec/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/Normas/GuiaTecnicaSatsUsuario.pdf>

Minsa (2018). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Recuperada de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Occhiogrosso, J. (2019). *La empatía en la atención médica: ¿Hay espacio para ella en la era tecnológica?* (Artículo de lectura). Dakota del Norte, Estados Unidos.

Ochoa (2019) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición* Colombia: Revista INNOVAR. Vol. 15. p. 64- 80. Universidad Nacional de Colombia Bogotá. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. Ginebra: Consejo de Organizaciones Internacionales.

Pino (2018) *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*. Rev. Méd. Risaralda 2018; 24 (2)

- Ponce (2017) *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Chile: Revista enfermería global. Vol. 36. Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Ecuador: Revista Contribuciones a la Economía. En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, B. (2011). Control de Calidad de la Atención de la Salud. (2.a.ed.). La Habana: Ciencias Médicas.
- Rodríguez, C. (2016) *La Evaluación de la Calidad Percibida como Herramienta de Gestión*. España. Editorial: Universidad Santiago de Compostela.
- Román (2012) Documento: *Los procesos de gestión*. Recuperado de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín, 2016*. (Tesis de maestría en gestión de Servicios de Salud). Universidad César Vallejo, sede Tarapoto.
- Sistema Nacional de Salud (2016) *Manual de Gestión y Mejora de Procesos en los Servicios de Salud*. México, D.F: El Manual Moderno, S.A.
- Tobar, Federico (2016). *¿Qué aprendimos de las Reformas de Salud? Evidencias de la experiencia internacional y propuestas para Argentina*, p. 62. Buenos Aires: Fundación Sanatorio Güemes.
- Uribe, M. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies*. Colombia: Revista Lebrer .p. 333 – 354. Universidad Santo Tomás. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5983192.pdf>

Uzuriaga, E. (2019) *Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del centro de salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2018*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.

Vera, J. y Trujillo, A. (2018) *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Artículo publicado en *Revista Contaduría y Administración* 63 (2), 2018, 1-22

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021.**

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
P. General	O. General	H. General	Variable 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos.</li> <li>• Organización.</li> </ul>	Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básico Nivel: Descriptivo. Diseño: Transversal, Esquema: Descriptivo correlacional
¿Cuál es la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021?	Determinar la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021	Gestión de los servicios		
P. Específicos	O. Específicos	H. Específicas	Variable 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión humana.</li> <li>• Dimensión técnica.</li> <li>• Dimensión del</li> </ul>	Población: Promedio de 1800 usuarios del área de emergencia (semanal). Muestra: 317 usuarios del área de emergencia.
¿Cuál es la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión humana de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS	Establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión humana de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS	Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión humana de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021	Calidad de atención		

Milagro, 2021?	Milagro, 2021			entorno.	
¿Cuál es la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021?	Identificar la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión técnica de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021			Técnicas e instrumentos: Se usará la encuesta, por medio de los instrumentos denominados cuestionarios.
¿Cuál es la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión del entorno de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021?	Establecer la relación entre la gestión de los servicios y la dimensión del entorno de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de los servicios y la dimensión del entorno de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021			

## Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Gestión de los servicios y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de los servicios	Ayala (2017) define la gestión sanitaria como la capacidad de gestionar y financiar instalaciones, demostrando la cualidad de adaptarse a la realidad de salud de la comunidad, así como la modernización de la infraestructura e integración de políticas descentralizadas.	Es el conjunto de habilidades que posee un directivo y las ha desarrollado en un nivel aceptable para su labor.	Recursos	Infraestructura  Medicamentos  Recursos humanos	Ordinal
			Organización	Organización de las historias clínicas. Programación de citas. Tiempo de espera. Gratuidad de la atención.	
Calidad de atención	Donabedian, citado por Pino (2017), describió a la calidad en salud como el resultado de atender las necesidades de salud del paciente,	El rendimiento laborales la autoevaluación que realiza el trabajador respecto a su participación del empleado, la formación del desarrollo	Humana	Confidencialidad. Comunicación. Empatía	Ordinal
			Técnica	Credibilidad. Seguridad. Profesionalidad.	
			Del entorno	Integralidad Oportunidad. Continuidad	

	<p>brindando el mayor beneficio posible y minimizando los riesgos para su salud. Este concepto se ha entendido de dos formas: la relación entre individuos o personas y tecnología.</p>	<p>profesional y la adaptación al ambiente laboral de los trabajadores, para esto se aplicará un cuestionario.</p>			
--	---	--	--	--	--

**Anexo N° 5: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la Gestión de los servicios

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro 2021

**DIRIGIDO A:** al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mejía López Nori Trinidad

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Master en

**C.I:**

**VALORACIÓN:**

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
x		

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
C.C: 091179464-2



		visibilidad de los ambientes?															
		5.- ¿El área de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					X	X		X		X		X			
RECURSOS	Medicamentos	6.- El área de farmacia contó con todos los medicamentos indicados por el médico?				X		X		X		X		X			
		7.- ¿El área de emergencia cuenta con disponibilidad de medicamentos en cualquier turno?				X		X		X		X		X			
		8.- El personal de farmacia le explicó a usted y/o familiares con palabras fáciles de entender los medicamentos					X	X		X		X		X			



Organización	Tiempo de espera	en farmacia fue rápida?				X		X		X		X		X		
		15.- La atención para tomarse análisis de laboratorio fue el adecuado?				X		X		X		X		X		
	Gestión de atención	16.- ¿El personal que le atendió mostró disponibilidad para encargarse de su caso?					X	X		X		X		X		
		17.- ¿El tiempo de atención utilizado para recibir tratamiento de emergencia fue el adecuado?					X	X		X		X		X		
		18.- ¿Considera que el área de emergencia del Hospital IESS Milagro cuenta con equipos y personal suficientes?					X	X		X		X		X		

**Anexo N°7 Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos**

  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 C.C: 091179464-2



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la Calidad de atención.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro 2021

**DIRIGIDO A:** al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rivera Castillo Eloy Fernando

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Master en gestión de los servicios de la salud

**C.I:** 091221441-8

**VALORACIÓN:**

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
C.C: 091179464-2

**Anexo N°8: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**
**TITULO DE LA TESIS: GESTION DE LOS SERVICIOS Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO.2021**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observaciones y recomendaciones
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
CALIDAD DE ATENCION	HUMANA	Confidencialidad	1.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el área de emergencia?				X		X		X		X				
		Comunicación	2.- ¿El personal le mantuvo informado en todo el proceso de su atención?					X	X		X		X		X		
	3.- ¿El interés por socializar y solucionar sus problemas ha sido constante?					X		X		X		X		X			

	Empatía	4.- ¿El personal fue empático en todo el proceso de su atención?			X			X		X		X		X	
		5.- ¿El médico que la atendió le inspiró confianza?				X		X		X		X		X	
TÉCNICA	Credibilidad	6.- ¿El médico le realizó un examen físico minucioso y necesario según su problema?					X	X		X		X		X	
		7.- ¿El médico le brindó tiempo necesario para sus dudas sobre su salud?				X		X		X		X		X	
	Seguridad	8.- ¿Los ambientes están equipados para facilitar el lavado de manos?					X	X		X		X		X	
		9.- ¿Los ambientes disponen de tachos rotulados para la disposición de residuos?				X		X		X		X		X	

TÉCNICA		sólidos?															
	Profesionalidad	10.- ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender los procedimientos a realizar?				X	X		X			X		X			
		11.- ¿El personal que le atendió le explicó, acerca de los problemas de salud que tiene?			X		X		X			X		X			
DEL ENTORNO	Integralidad	12.- ¿La atención recibida resolvió su necesidad básica de salud?			X		X		X			X		X			
		13.- ¿Los servicios y equipos del área de emergencia son cómodos y accesibles?				X	X		X			X		X			

		Oportunidad	14.- ¿Su atención se realizó sin interrupción?					X	X		X		X		X			
			15.- ¿La atención recibida durante el proceso fue oportuna?				X		X		X		X		X			
			Señalización	16.- ¿Existe señalización visible sobre los diferentes ambientes y servicios en el área de emergencia?					X	X		X		X		X		

  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 C.C: 091179464-2

**Anexo N° 9: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la Gestión de los servicios

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro 2021

**DIRIGIDO A:** al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Moreno Daza Gregorio Antonio

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en seguridad y salud ocupacional.

**C.I:** 092366848-7.

**VALORACIÓN:**

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		



Firmado electrónicamente por:  
**GREGORIO  
ANTONIO MORENO  
DAZA**

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**C.C:** 092366848-7.



		favorece la accesibilidad y visibilidad de los ambientes?						X	X		X		X		X			
		5.- ¿El área de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					X		X		X		X		X			
RECURSOS	Medicamentos	6.- El área de farmacia contó con todos los medicamentos indicados por el médico?				X			X		X		X		X			
		7.- ¿El área de emergencia cuenta con disponibilidad de medicamentos en cualquier turno?						X		X		X		X		X		
		8.- El personal de farmacia le explicó a usted y/o familiares con palabras fáciles de								X		X		X		X		



	Organización	Tiempo de espera	14.- La atención en farmacia fue rápida?					X	X		X		X		X			
			15.- La atención para tomarse análisis de laboratorio fue el adecuado?			X			X		X		X		X			
		Gestión de atención	16.- ¿El personal que le atendió mostró disponibilidad para encargarse de su caso?					X		X		X		X		X		
			17.- ¿El tiempo de atención utilizado para recibir tratamiento de emergencia fue el adecuado?						X	X		X		X		X		
			18.- ¿Considera que el área de emergencia del Hospital IESS Milagro cuenta con equipos y personal suficientes?					X		X		X		X		X		

C.C: 092366848-7



Firmado electrónicamente por:  
**GREGORIO  
ANTONIO MORENO  
DAZA**

## Anexo N 11: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la Calidad de atención.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro 2021

**DIRIGIDO A:** al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Moreno Daza Gregorio Antonio

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en seguridad y salud ocupacional.

**C.I:** 092366848-7.

**VALORACIÓN:**

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		



Firmado electrónicamente por:  
GREGORIO  
ANTONIO MORENO  
DAZA

**FIRMA DEL EVALUADOR**  
C.C: 092366848-7.





<b>TÉCNICA</b>	Seguridad	disponen de tachos rotulados para la disposición de residuos sólidos?				X		X		X		X		X	
	Profesionalidad	10.- ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender los procedimientos a realizar?				X		X		X		X		X	
		11.- ¿El personal que le atendió le explicó, acerca de los problemas de salud que tiene?				X		X		X		X		X	
			12.- ¿La atención recibida resolvió su necesidad básica de salud?			X		X		X		X		X	

<b>DEL ENTORNO</b>	Integralidad	13.- ¿Los servicios y equipos del área de emergencia son cómodos y accesibles?					X	X	X	X	X				
	Oportunidad	14.- ¿Su atención se realizó sin interrupción?				X		X	X	X	X	X			
		15.- ¿La atención recibida durante el proceso fue oportuna?					X	X	X	X	X	X			
	Señalización	16.- ¿Existe señalización visible sobre los diferentes ambientes y servicios en el área de emergencia?				X		X	X	X	X	X			



Firmado electrónicamente por:  
**GREGORIO  
ANTONIO MORENO  
DAZA**

**C.C: 092366848-7**

**Anexo N° 13: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la Gestión de los servicios

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro 2021

**DIRIGIDO A:** al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rivera Castillo Eloy Fernando

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Master en Gerencia de los servicios de la salud.

**C.I:** 091221441-8

**VALORACIÓN:**

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		



Firmado electrónicamente por:  
**ELOY FERNANDO  
RIVERA  
CASTILLO**

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**C.C: 091221441-8**



		visibilidad de los ambientes?															
		5.- ¿El área de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					X	X		X		X		X			
RECURSOS	Medicamentos	6.- El área de farmacia contó con todos los medicamentos indicados por el médico?				X		X		X		X		X			
		7.- ¿El área de emergencia cuenta con disponibilidad de medicamentos en cualquier turno?				X		X		X		X		X			
		8.- El personal de farmacia le explicó a usted y/o familiares con palabras fáciles de entender los medicamentos					X	X		X		X		X			





**Anexo N° 15: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la Calidad de atención

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro 2021

**DIRIGIDO A:** al usuario externo del servicio de emergencia del hospital IESS Milagro

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rivera Castillo Eloy Fernando

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Master en Gerencia de los servicios de la salud.

**C.I:** 091221441-8

**VALORACIÓN:**

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		



Firmado electrónicamente por:  
ELOY FERNANDO  
RIVERA  
CASTILLO

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**C.C:** 091221441-8



	Empatía	4.- ¿El personal fue empático en todo el proceso de su atención?			X			X		X		X		X	
		5.- ¿El médico que la atendió le inspiró confianza?				X		X		X		X		X	
TÉCNICA	Credibilidad	6.- ¿El médico le realizó un examen físico minucioso y necesario según su problema?					X	X		X		X		X	
		7.- ¿El médico le brindó tiempo necesario para sus dudas sobre su salud?				X		X		X		X		X	
	Seguridad	8.- ¿Los ambientes están equipados para facilitar el lavado de manos?					X	X		X		X		X	
		9.- ¿Los ambientes disponen de tachos rotulados para la disposición de residuos?					X		X		X		X		X

TÉCNICA		sólidos?															
	Profesionalidad	10.- ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender los procedimientos a realizar?				X	X		X			X		X			
		11.- ¿El personal que le atendió le explicó, acerca de los problemas de salud que tiene?			X		X		X			X		X			
DEL ENTORNO	Integralidad	12.- ¿La atención recibida resolvió su necesidad básica de salud?			X		X		X			X		X			
		13.- ¿Los servicios y equipos del área de emergencia son cómodos y accesibles?				X	X		X			X		X			

	Oportunidad	14.- ¿Su atención se realizó sin interrupción?					X	X		X		X		X		
		15.- ¿La atención recibida durante el proceso fue oportuna?				X		X		X		X		X		
	Señalización	16.- ¿Existe señalización visible sobre los diferentes ambientes y servicios en el área de emergencia?					X	X		X		X		X		



Firmado electrónicamente por:  
**ELOY FERNANDO  
RIVERA  
CASTILLO**

**FIRMA DEL EVALUADOR**  
**C.C: 091221441-8**

**Anexo 3**  
**Tamaño de la muestra**

	caso 1	caso 2	caso 3	caso 4
Nivel de Significación ( $\alpha$ )	5%	5%	5%	5%
Proporción (p)	0.5	0.5	0.5	0.5
Percentil ( $Z\alpha$ )	-1.96	-1.96	-1.96	-1.96
EMP ( e)	4.5%	5.0%	7.5%	10.0%
<b>N</b>	<b>caso 1</b>	<b>caso 2</b>	<b>caso 3</b>	<b>caso 4</b>
1800	376	317	157	92

Para una población de 1800 usuarios externos que se atienden, en promedio, en una semana, se aplicó el muestreo, por medio de un programa diseñado en Microsoft excell, al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error; se obtuvo el tamaño de la muestra en 317 usuarios. Al final la muestra fue ajustada en 318 usuarios externos que respondieron a los cuestionarios.

## Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario: Gestión de los servicios de salud.

**Datos Generales:** N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción: El presente instrumento tiene como finalidad conocer la gestión de los servicios de salud en el área de emergencia del Hospital General IESS, 2021.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que considere la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5 que corresponda a su respuesta. Así mismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”, solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Muy deficiente 1

Deficiente 2

Aceptable 3

Bueno 4

Excelente 5

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión Recursos</b>					
1	¿Su atención se realizó en un ambiente de confort?					
2	¿La infraestructura favorece los procesos asistenciales?					
3	¿La infraestructura sostiene equilibrio con la naturaleza y el paisajismo?					
4	¿El diseño favorece la accesibilidad y visibilidad de los ambientes?					
5	¿El área de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
6	¿El área de emergencia cuenta con disponibilidad de medicamentos en cualquier turno?					
7	¿El área de farmacia contó con todos los medicamentos indicados por el médico?					
8	¿El personal de farmacia le explicó a usted y/o familiares con palabras fáciles de entender sobre los medicamentos recetados?					
9	¿Cómo considera usted la disponibilidad de profesionales de la salud en el área de emergencia del Hospital General IESS?					
	<b>Dimensión Organización</b>					
10	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada y de gravedad?					
11	¿Usted encontró una atención administrativa fluida?					
12	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?					
13	¿La atención en admisión fue rápida?					
14	¿La atención en farmacia fue rápida?					
15	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
16	¿El personal que le atendió mostró disponibilidad para					

	encargarse de su caso?					
17	¿El tiempo de atención utilizado para recibir tratamiento de emergencia fue el adecuado?					
18	¿Considera que el área de emergencia del Hospital General IESS cuenta con equipos y personal suficientes?					

## Anexo 4

### APLICACIÓN PILOTO DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

#### GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

	RECURSOS									ORGANIZACIÓN									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	60
2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	48
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	65
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	76
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	57
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	60
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	57
8	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	52
9	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	61
10	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	49
11	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	65
12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	61
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	58
14	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	53
15	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	64
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	60
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	58
18	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	60
19	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	48
20	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	64
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	61
22	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	60
23	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	43
24	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	64
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	58
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	56
27	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	53
28	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	50
29	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	42
30	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	61
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	58
32	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	51

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario sobre Gestión de los servicios

<b>Dimensión</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>S<sup>2</sup></b>	<b>α</b>
Gestión de los servicios	18	32	,332	,037	,936
Dimensión Recursos	9	32	,296	,028	,947
Dimensión Organización	9	32	,348	,042	,912

Nota: N= Tamaño de la muestra piloto; M= Media; S<sup>2</sup>= Varianza; α= Alfa de Cronbach.

En la presente tabla se aprecia que el análisis de confiabilidad por consistencia interna del cuestionario sobre Gestión de los servicios por medio del Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 32 usuarios externos del servicio de emergencia, cuyos valores evidencian alta confiabilidad, tanto para la variable gestión de los servicios ( $\alpha=0,936$ ), como para cada una de las dimensiones: Dimensión Recursos ( $\alpha=0,947$ ); dimensión organización ( $\alpha=0,912$ ); con lo cual se concluye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad interna.

## Anexo 5

### Cuestionario: Calidad de atención

Datos Generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:** El presente instrumento tiene como finalidad conocer la calidad de atención en el Hospital General IESS, 2021.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que considere la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5 que corresponda a su respuesta. Así mismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”, solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Muy deficiente 1

Deficiente 2

Aceptable 3

Bueno 4

Excelente 5

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión Humana</b>					
1	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el área de emergencia?					
2	¿El médico que la atendió le inspiró confianza?					
3	¿El personal fue empático en todo el proceso de su atención?					
4	¿El personal le mantuvo informado en todo el proceso de su atención?					
5	¿El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido constante?					
	<b>Dimensión Técnica</b>					
6	¿El médico le realizó un examen físico minucioso y necesario según su problema?					
7	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su estado de salud?					
8	¿El personal que le atendió le explicó, a usted o a sus familiares, acerca de los problemas de salud que tiene?					
9	¿El personal que le atendió le explicó a usted o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que realizarán?					
10	¿Los ambientes están equipados para facilitar el lavado de manos?					
11	¿Los ambientes disponen de tachos rotulados para la disposición de residuos sólidos?					
12	¿El área de atención cuenta con buzón de sugerencias o libro de reclamaciones para el registro de las quejas o reclamos de los usuarios?					
	<b>Dimensión Entorno</b>					

13	¿Los servicios y equipos del área de emergencia son cómodos y accesibles?					
14	¿Su atención se realizó sin interrupciones?					
15	¿Existe señalización visible sobre los diferentes ambientes y servicios en el área de emergencia?					
16	¿La atención recibida durante el proceso fue oportuna?					

## Anexo 6

### APLICACIÓN PILOTO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIÓN HUMANA					DIMENSIÓN TÉCNICA						DIMENSIÓN ENTORNO					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	54
2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	43
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	57
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	54
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	51
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	53
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	50
8	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	46
9	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	54
10	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	43
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	57
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	53
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	51
14	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	46
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	57
16	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	56
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
18	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	54
19	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	43
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	57
21	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	57
22	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	53
23	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	43
24	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	57
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	53
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	50
27	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	46
28	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	42
29	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	56
30	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	53
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50
32	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	46

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario sobre Calidad del servicio

<b>Dimensión</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>S<sup>2</sup></b>	<b>α</b>
Calidad del servicio	16	32	,212	,063	,893
Dimensión Humana	5	32	,308	,054	,873
Dimensión Técnica	6	32	,287	,062	,921
Dimensión Entorno	5	32	,336	,039	,904

Nota: N= Tamaño de la muestra piloto; M= Media; S<sup>2</sup>= Varianza; α= Alfa de Cronbach.

En la presente tabla se aprecia que el análisis de confiabilidad por consistencia interna del cuestionario sobre Calidad de atención por medio del Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 32 usuarios externos del servicio de emergencia, cuyos valores evidencian alta confiabilidad, tanto para la variable calidad de atención ( $\alpha=0,893$ ), como para cada una de las dimensiones: Dimensión Humana ( $\alpha=0,873$ ); dimensión técnica ( $\alpha=0,921$ ) y dimensión entorno ( $\alpha=0,904$ ); con lo cual se concluye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad interna.

## **Anexo 7**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente hace constar mi aceptación a la invitación que se me hace de participar en la muestra de la investigación titulada “Gestión de los servicios y calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021” para optar el grado académico de Magíster en gestión de los Servicios en Salud.

El objetivo principal de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión de los servicios y la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro, 2021.

El autor deja constancia de que los instrumentos han sido sometidos a confiabilidad y validez por juicio de expertos y que toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial, debido a que los cuestionarios no llevan identificación de los participantes al ser anónimas.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación.

Milagro, 28 de octubre de 2021

---

# Reporte de originalidad

GESTI\_N\_DE\_LOS\_SERVICIOS\_TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Activ  
Ve a C

<1%

27	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
----	--	-----

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias Apagado  
Excluir bibliografía Apagado

## ANEXO 8



Memorando Nro. IESS-HG-MI-E-2021-0675-M

Milagro, 21 de noviembre de 2021

**PARA:** Sr. Mgs. Ronald Enrique Escalante Oseguera  
Director Administrativo del Hospital General - Milagro, Encargado

**ASUNTO:** PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTOS DEL PROYECTO DE TESIS

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quien es estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo (Piura/Perú) de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud del ciclo 2021 - II, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para poder realizar la investigación titulada: "GESTION DE LOS SERVICIOS Y LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO, 2021 - ECUADOR". El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos (cuestionarios) al usuario externo del servicio de emergencia en el periodo Septiembre - Diciembre 2021, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad que usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Dr. Juan Jose Moreno Ortega  
**MEDICO GENERAL HOSPITAL GENERAL MILAGRO**

Copia:

Sr. Med. Hamilton Jesus Barragan Sanchez  
Responsable de Emergencia de Adultos, Hospital General de Milagro

Sr. Dr. Maxwell Ovildo Rodriguez Ortiz  
Responsable de Investigación y Docencia, Hospital General de Milagro

Ing. Ronald Escalante Oseguera, Mgs.  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO  
Hospital General Milagro

Autoniza de  
  
**Dr. Hamilton Barragán Sánchez**  
Responsable EMERGENCIA ADULTOS  
C.I. 0923046882  
Reg. Senescyt: 1008-14-1314458  
HOSPITAL GENERAL MILAGRO



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ ESPINOZA MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE LOS SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL IESS MILAGRO 2021", cuyo autor es MORENO ORTEGA JUAN JOSE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 19.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 15 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ ESPINOZA MARIBEL <b>DNI:</b> 03683602 <b>ORCID</b> 0000-0001-5208-8380	Firmado digitalmente por: MARIBEL24 el

Código documento Trilce: TRI - 0275493

**Firmas de Aprobación :(1) Incompleta (0 de 1)**