



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**MODELO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL GENERAL MARTIN
ICAZA DE BABAHOYO, PERIODO 2022.**

TUTOR:

MSC. MARIO FERNÁNDEZ

AUTOR:

KATHERINE SOLEDAD FAJARDO BUESTAN

MILAGRO, Marzo del 2021

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema “**MODELO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA DE BABAHOYO, PERIODO 2022**”, elaborado por **KATHERINE SOLEDAD FAJARDO BUESTAN**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**.

Milagro, 31 de marzo del 2022.



Firmado electrónicamente por.

**MARIO ALFREDO
FERNANDEZ
RONQUILLO**

**Dr. Mario Fernández Ronquillo
DIRECTOR TFM**

C.I. 0905416707

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La autora de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mi propia autoría no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera

Milagro, 31 de marzo del 2022



Firmado electrónicamente por:
KATHERINE SOLEDAD
FAJARDO BUESTAN

C.I. 1206733295

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL** otorga al presente trabajo de titulación de la Lic. Katherine Fajardo Buestán las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[60.00]
DEFENSA ORAL	[40.00]
TOTAL	[100.00]
EQUIVALENTE	[EXCELENTE]



Firma electrónica por:
ROSA AURORA DEL
CARMEN ESPINOZA
TOALOMBO

MSc. Rosa Espinoza Toalombo
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Firma electrónica por:
MARIO ALFREDO
FERNÁNDEZ
RONQUILLO

Dr. Mario Fernández Ronquillo
DIRECTOR TFM



Firma electrónica por:
VELASCO RIGOBERTO
ZAMBRANO BURGOS

MSc. Rigoberto Zambrano Burgos
SECRETARIA DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mis hijos por ser la fuerza con la que pude continuar en el camino al cumplimiento de esta y todas mis metas en la vida, a mi madre por ser el pilar en el que me he apoyado todos estos años por sus consejos para ser primero un mejor ser humano y una buena profesional , a mi esposo por ser quien me ha brindado su ayuda incondicional y ha creído en mí y en mi carrera profesional durante todos estos años de formación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud brindada, por las fuerzas y las bendiciones durante toda mi vida profesional a mi familia por el apoyo incondicional y que ha sido parte de mis fuerzas para seguir superandome profesionalmente, asi como tambien a mi institucion por la formacion dada durante tantos años a mis docentes que me han brindado todos sus conocimientos que hizo que yo pudiera lograr esta meta en mi vida.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

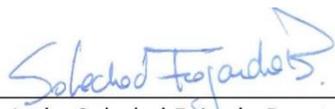
Presente.

Yo, Katherine Soledad Fajardo Buestan en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de esta investigación, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Educación, como aporte a la Línea de Investigación Desarrollo Productivo de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 31 de marzo del 2022.



Lcda. Soledad Fajardo Buestan

Ci. 1206733295

INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: El problema de la investigación.....	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Delimitación del problema	4
1.3 Formulación del problema.....	4
1.4 Preguntas de investigación	4
1.5 Determinación del tema	5
1.6 Objetivos	5
1.6.1 Objetivo general	5
1.6.2 Objetivos específicos.....	5
1.7 Hipótesis.....	5
1.7.1 Hipótesis general	5
1.7.2 Hipótesis específicas	6
1.8 Declaración de las variables (operacionalización)	6

1.9	Justificación	9
1.10	Alcance y limitaciones.....	9
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial.....		10
2.1	Antecedentes Históricos.....	10
2.2	Antecedentes referenciales	12
2.2.1	Internacionales	12
2.2.2	Nacionales	13
2.3	Referencias teóricas	14
2.3.1	Calidad de servicios	14
2.3.1.1	Gestión de Calidad Hospitalaria.....	16
2.3.1.2	Niveles de calidad de servicio	17
2.3.2	Satisfacción de usuario interno y externo	18
2.3.2.1	Administración en servicios de salud.....	20
2.3.2.2	Atención Enfocada al Usuario	21
2.3.3	Modelo de calidad.....	22
CAPÍTULO III: Metodología.....		25
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	25
3.1.1	Diseño no experimental	25
3.1.2	Investigación cuantitativa.....	25
3.1.3	Investigación descriptiva.....	25
3.1.4	Investigación Correlacional.....	25
3.2	La población y la muestra	26
3.2.1	Características de la población.....	26
3.2.2	Delimitación de la población	26
3.2.3	Tipo de muestra	26

3.2.4	Tamaño de la muestra.....	26
3.3	Los métodos y las técnicas	27
3.3.1	Método deductivo	27
3.3.2	Técnica de encuesta.....	28
3.4	Propuesta de procesamiento estadístico de la información.....	28
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados y Propuesta		29
4.1	Análisis de Descriptivo de los resultados	29
4.2	Análisis correlacional de los resultados.....	46
4.3	Propuesta.....	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		52
3.5	Conclusiones.....	52
3.6	Recomendaciones	53
BIBLIOGRAFÍA		54
ANEXOS		61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	7
Tabla 2	Resultados de la calidad del servicio (funcionarios)	29
Tabla 3	Dimensión de Confiabilidad	30
Tabla 4	Dimensión de Responsabilidad.....	31
Tabla 5	Dimensión de Seguridad.....	32
Tabla 6	Dimensión de Empatía.....	33
Tabla 7	Dimensión de Bienes tangibles.....	34
Tabla 8	Resultados de la calidad del servicio (usuarios)	35
Tabla 9	Dimensión de Confiabilidad	36
Tabla 10	Dimensión de Responsabilidad.....	37
Tabla 11	Dimensión de Seguridad.....	38
Tabla 12	Dimensión de Empatía.....	39
Tabla 13	Dimensión de Bienes Tangibles	40
Tabla 14	Resultados de la Satisfacción de los usuarios	41
Tabla 15	Dimensión de Atención	42
Tabla 16	Dimensión de Cumplimiento	43
Tabla 17	Dimensión de Actitud.....	44
Tabla 18	Dimensión de Asertividad	45
Tabla 19	Correlaciones de dimensiones de Calidad de Servicio (Funcionarios).....	46
Tabla 20	Correlaciones de dimensiones de Calidad de Servicio (Usuarios)	46
Tabla 21	Correlaciones de dimensión de Satisfacción de Usuarios	47
Tabla 22	Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de usuario	47
Tabla 23	Planificación de modelo.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la calidad del servicio (funcionarios)	29
Figura 2 Dimensión de Confiabilidad.....	30
Figura 3 Dimensión de Responsabilidad	31
Figura 4 Dimensión de Seguridad.....	32
Figura 5 Dimensión de Empatía	33
Figura 6 Dimensión de Bienes tangibles	34
Figura 7 Resultados de la calidad del servicio (usuarios).....	35
Figura 8 Dimensión de Confiabilidad.....	36
Figura 9 Dimensión de Responsabilidad	37
Figura 10 Dimensión de Seguridad.....	38
Figura 11 Dimensión de Empatía	39
Figura 12 Dimensión de Bienes Tangibles	40
Figura 13 Resultados de la Satisfacción de los usuarios.....	41
Figura 14 Dimensión de Atención	42
Figura 15 Dimensión de Cumplimiento.....	43
Figura 16 Dimensión de Actitud.....	44
Figura 17 Dimensión de Asertividad	45
Figura 18 Diagrama de mejora continua del sistema de calidad ISO 9001:2000	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de calidad de servicio (profesionales).....	61
Anexo 2 Cuestionario de calidad de servicio (Usuarios)	63
Anexo 3 Cuestionario de satisfacción de usuario interno o externo (usuarios)	65

RESUMEN

La calidad de los servicios de una determinada organización, es imprescindible para el desarrollo de la misma, hoy en día se desarrollan un sin número de programas que buscan aumentar la calidad, por lo que es importante principalmente establecer como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicios en el área de Administración pública sobre la satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martín Icaza de Babahoyo, con la finalidad proponer un diseño de modelo de calidad de servicios, periodo 2022, para lograrlo se plantea una metodología de estudio basado en un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y correlacional, con una muestra de 194 funcionarios y 323 pacientes en consulta externa a los cuales se les aplico un instrumento de calidad de servicio para funcionarios y usuarios y un cuestionario de satisfacción de usuario a usuarios propiamente. Como resultados se pudo obtener que 8 de cada 10 encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que existe una buena calidad de servicio al igual que 9 de cada 10 usuarios que consideran lo mismo, en torno a la satisfacción 9 de cada 10 usuarios repesan que se sienten satisfechos con el servicio que les proporciona el hospital. En conclusión, se determina que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno y externo ya que se obtuvo un valor de Pearson de 0,778.

Palabras Claves: servicio, calidad, usuario, satisfacción, modelo de calidad

ABSTRACT

The quality of the services of a certain organization is essential for its development, nowadays a number of programs are developed that seek to increase quality, so it is important to establish the objective of determining the influence of quality. of services in the area of Public Administration on the satisfaction of the internal and external user of the General Hospital Martin Icaza de Babahoyo, in order to propose a design of a service quality model, period 2022, to achieve this, a study methodology based on a non-experimental design, with a quantitative approach, of a descriptive and correlational type, with a sample of 194 employees and 323 outpatient patients to whom a service quality instrument for employees and users and a user satisfaction questionnaire were applied to users themselves. As results, it was possible to obtain that 8 out of 10 respondents totally agree and agree that there is a good quality of service, as well as 9 out of 10 users who consider the same, around satisfaction 9 out of 10 users review that they feel satisfied with the service that the hospital provides them. In conclusion, it is determined that there is a high positive correlation between the quality of service and the satisfaction of the external and external user, since a Pearson value of 0.778 was obtained.

Keywords: service, quality, user, satisfaction, quality model

INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de la calidad con la que se desarrolla la atención o de la mejora de los servicios públicos, ya no es una utopía, sino una realidad. Mientras la organización concentre sus energías en trabajar con un enfoque basado en el cliente, o incluso más, la realidad se convertirá en una realidad. Un enfoque que se basa en procesos que garantiza la estandarización de los servicios y permite establecer una línea base de atención que se puede medir, analizar y mejorar a lo largo de un período de tiempo.

En la actualidad, tanto las empresas que pertenecen al sector público como las privadas están obligadas a mantener ciertos estándares de atención con el fin de fidelizar a los clientes, incrementar las ventas y con ello incrementar la rentabilidad, y en otros casos, manteniendo su estatus de servicio.

Los ciudadanos brindan una atención con calidad y calidez. En las empresas del sector público (también conocidas como unidades operativas), se debe establecer una forma clara de resolución de conflictos para mostrar a los usuarios cuánto se preocupan por los ciudadanos; entre las personas de enfermería independientemente de su clase social, etnia o nivel cultural.

Para alcanzar la calidad es importante implementar un modelo de gestión de la calidad del servicio enfocado en la satisfacción de lo que requiere usuario. Por tanto, es necesario llevar a cabo este trabajo basado en el concepto de gestión de procesos y mejora continua de lo que ofrece, con el objetivo de aumentar la eficacia y eficiencia de la empresa, de forma que pueda alcanzar las metas marcadas en su plan estratégico.

En torno a ello es importante plantear como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicios en el área de Administración pública sobre la satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, con la finalidad proponer un diseño de modelo de calidad de servicios, periodo 2022, para ello se realizó inicialmente una

revisión bibliográfica desde fuentes científicas a través de los buscadores Redalyc, Scielo, Dialnet, Google académico, etc. de manera que se presente información importante para comprender la problemática.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

La deficiente de calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martín Icaza de Babahoyo, periodo 2022, incide en la satisfacción del usuario interno y externo. El constante cambio del personal administrativo, así como su personal de gestión y financiero del hospital Martín Icaza ubicado en la ciudad de Babahoyo logra evidenciar un deterioro directo en la calidad de la administración pública, esto señala que cada directiva administrativa tiene planes de trabajo de acuerdo a sus necesidades y con enfoques distintos y compuesto por misión, visión, planificaciones, objetivos y metas establecidas para el periodo laboral asignado, así mismo la problemática señala cuando dicha directiva es reemplazada por otros funcionarios y con ello modifican el plan de trabajo sin haber alcanzado los objetivos y metas del anterior, cabe indicar que esto se debe a que en el área administrativa el personal que lo conforma el ente directivo cambia constantemente por periodos de tiempos promedios entre uno o dos años, un periodo muy corto para lograr resultados eficaces del plan de trabajo propuesto, evidenciando las metas programadas un desperdicio de recursos.

Además, se extiende su problemática al entorno laboral que posee un desfase con problemas de comunicación, ordenes jerárquicos, así como relaciones personales, estos suelen acompañarse de la presión del cargo y programas ocupacionales relacionados en las actividades diarias, las programaciones irregulares y falta de compromiso en los cargos con conocimiento y experiencias. Logrando finalmente no cumplir con las expectativas óptimas para brindar las atenciones al usuario y su comunidad a la cual se debe el servidor público en conjunto con el mejoramiento de la calidad de atenciones en los servicios.

El modelo de gestión que se propone para el Hospital General de Babahoyo durante el periodo 2022, proporciona una solución en torno a la estructura que se presenta dentro de la

problemática, centrada en el departamento de administración, el cual evidencia un poco participación cuando se trata de tomar decisiones importantes dentro de la organización, siendo su opinión importante ya que son los que se enfrentan a los usuarios y dan respuestas a sus necesidades.

1.2 Delimitación del problema

El presente trabajo se encuentra delimitado, como campo de estudio en el Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, específicamente en el análisis de la calidad de servicios del área de Administración pública, la cual de forma general se ha evidenciado ser deficiente, por lo que se busca establecer un diseño de modelo de calidad; este trabajo se encuentra determinado en el periodo 2022.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo influye la calidad de servicios en el área de Administración pública sobre la insatisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, periodo 2022?

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, periodo 2022?
- ¿Cómo la calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo incide en la satisfacción del usuario interno y externo?
- ¿Cómo influye un modelo de calidad de servicios en el área de Administración pública para el aumento del nivel de satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo periodo 2022?

1.5 Determinación del tema

Modelo para la calidad de los servicios en el área de administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, periodo 2022.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de servicios en el área de Administración pública sobre la satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, con la finalidad proponer un diseño de modelo de calidad de servicios, periodo 2022.

1.6.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de la calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo.
- Establecer la incidencia de la calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo en la satisfacción del usuario interno y externo.
- Proponer un modelo de calidad de servicios en el área de Administración pública para aumentar el nivel de satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo periodo 2022.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

La calidad de servicios en el área de Administración pública influye en la satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, periodo 2022.

1.7.2 Hipótesis específicas

- El nivel de la calidad de servicios es significativo para el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo.
- La calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo influye en la satisfacción del usuario interno y externo.
- Un modelo de calidad de servicios en el área de Administración pública influye en el aumento del nivel de satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo periodo 2022.

1.8 Declaración de las variables (operacionalización)

Variable independiente: calidad de servicios

Variable dependiente: insatisfacción del usuario interno y externo

Tabla 1

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Calidad de servicios	La calidad de servicio se refiere a las consideraciones que toma una organización y su personal para procurar presentar una atención dirigida al desarrollo de la confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de los profesionales que prestan sus servicios, así como la presentación de un espacio adecuado para llevar a cabo el servicio.	Confiabilidad	Tiempo de cumplimiento	Profesionales y usuarios del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo	Escala Multidimensional SERVQUAL
			Problemas		
			Desempeño		
			Proporción de servicio		
		Responsabilidad	Información a clientes		
			Servicio		
			Ayuda		
		Seguridad	Ocupación		
			Confianza		
			Seguridad		
			Cortesía		
		Empatía	Conocimiento		
			Atención individual		
Atención personal					
			Intereses del cliente		

			Necesidades específicas		
		Bienes tangibles	Apariencia		
			Instalaciones		
			Presentación		
			Materiales		
			Horarios		
Satisfacción del usuario interno y externo	Se trata del cumplimiento de las expectativas de un usuario ante su requerimiento o cumplimiento de los servicios ofrecidos por la organización.	Atención	Tiempo de Espera	Usuarios del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo	Encuesta Escala de Likert
			Horarios		
			Servicios		
		Cumplimiento	Resolución de problemas		
			Responsabilidad		
		Actitud	Respuesta		
			Predisposición		
		Asertividad	Empatía		
			Seguridad		

1.9 Justificación

Se realiza la investigación de acuerdo con la visión que se logra obtener en la falta de mejoramiento en la calidad de la administración, así como visualizar la necesidad que tiene el servidor público ante la demanda de la población actual, los lineamientos ante nuevas problemáticas de salud que impliquen un cambio de mejoras. La problemática de todo lo presentado y expuesto hace referencia a una solución inmediata al contexto de mejora en la calidad de los procesos y administrativo, así como la demanda de proyectos no se presentan resultados favorables de acuerdo con la realidad local que se encuentra el medio del estudio destinado.

Un bienestar social hacia una comunidad que se impone con relevancia ante la necesidad que presentan a diario los usuarios sea por una exigencia en el mejoramiento de su calidad de atención en cualquier campo del medio público, los medios que disponen el trabajo son recursos viables y de fácil accesibilidad, el tiempo requerido en el estudio se estima lo necesario y para ello los gastos que involucren se establecerá en los presupuestos predeterminados del investigador al realizar la intervención.

1.10 Alcance y limitaciones

Los alcances de la presente investigación, es que está sujeta al análisis de los servicios y la calidad del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, de manera que se puede realizar un estudio de las variables tanto a colaboradores como a usuarios.

Las limitaciones del trabajo es que la elaboración de las encuestas deberá ser físicas por lo que se deberá determinar la ayuda de los usuarios que pueden negarse a participar en el estudio, restringiendo la población a analizar.

CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

2.1 Antecedentes Históricos

El concepto de calidad ha dado el primer paso en el sector público, desde el proceso de reforma democrática nacional hasta el proceso de rediseño institucional y mecanismos como la descentralización de las funciones administrativas y la descentralización. Este trabajo significa fortalecer la capacidad institucional de los ministerios departamentales y sus entidades descentralizadas, en este caso el hospital, asegurando que la entidad brinde una mejor calidad de los servicios públicos, como en el caso del Ministerio de Salud Pública, también incluye permitir determinar, apoyar capacidades paralelas y complementarias de diferentes sectores desarrolladas a nivel regional. En Ecuador, diferentes ejemplos de documentos regulatorios y el gobierno central impulsaron importantes esfuerzos para incorporar la calidad en la gestión pública (Chuez & Rodriguez, 2012).

La preocupación por la calidad del producto tiene su origen en los procesos que llevaban a cabo los artesanos en la Edad Media. A continuación, el cliente realizaba su pedido de forma directa con el que lo producía, es decir con el artesano. Debido a que la comunicación que se daba era directa, el cliente podía proporcionar una información completa sobre sus necesidades y expectativas. En lo que a él respecta, el artesano realiza pudiendo tener un mejor o cierto control de calidad a través de la inspección que se le realizaba de forma final al producto cuando este estaba listo para su entrega. La calidad del producto es muy alta, pero debido al método de producción utilizado, tiene un costo elevado.

Por tanto, surgió la primera definición de calidad: cumplimiento de especificaciones. Cuanto mayor sea la consistencia (calidad), menor será la cantidad de desperdicio y reprocesamiento, lo que reducirá el costo del proceso de producción (y del producto). Esto puede significar mayores ganancias comerciales o precios más bajos, aumentando así la

competitividad del mercado. Posterior a que se desarrolla un primer procedimiento de inspección de la calidad de un producto, se evidencia una perspectiva clásica en la que se verifica la consistencia que tiene el producto y si este cumple o no con los requerimientos de los usuarios y las especificaciones que se habían planteado previamente (Angulo & Coaguila, 2019). Esto se relaciona principalmente con el aspecto de que los procesos son variables y cambian de forma constante de acuerdo con la característica del producto o servicio y los diferentes requerimientos del ser humano (Ossa & Pacheco, 2020).

A lo largo del modernismo se identificó una filosofía o teoría aplicada a la misma conocida como la trilogía de Juran descrito como una planificación de procesos que logren la calidad; control de la misma y finalmente la mejora de la calidad con el cual se logra definir las necesidades de la calidad del mercado, la mejora de los procesos productivos y continuos así como el alcance de las metas de acuerdo a una planificación con resultados óptimos en el cual se registraría y evidenciaría los puntos focales a la mejora establecida (Monje, 2014).

Otras evidencias en las que se expone la importancia que tiene la calidad se han encontrado en otras civilizaciones, como Egipto, en donde poseían inspectores para que evalúen este aspecto verificando los valores medidos de los bloques piramidales de piedra caliza a través de cuerdas. La civilización maya también utilizó esta estrategia. Otro ejemplo lo propuso la civilización griega, que también utilizó instrumentos de medida para asegurar la consistencia de las medidas al construir los frisos de sus templos (Diosa, 2018).

A finales del siglo XIX, en EEUU, la estrecha comunicación que existía entre el fabricante y sus clientes desapareció por completo debido a que el fabricante era incapaz de comunicarse, así como de satisfacer las necesidades de cada cliente. La aparición de sistemas de producción en masa se determina por una baja flexibilidad de productos. En resumen, se

lanzó oficialmente el proceso de estandarización de las escenarios y metodologías de trabajo (Ríos, 2020).

En la década de 1990, era conocida por sus esfuerzos para lograr la calidad en todos los aspectos de la organización, independientemente de sus actividades económicas, incluidas las finanzas, las ventas, el personal, el mantenimiento, la administración, la fabricación y el servicio. Esto significa que los involucrados en la planificación, el diseño y la investigación de nuevos productos, así como los del departamento de fabricación, la contabilidad y el personal, deben notificar sin excepción. De la misma manera, las personas responsables de la investigación de mercado también juegan un papel muy importante, porque deben atender las opiniones de las clientelas e adjudicarlas a la creación del producto o la proporción del servicio para satisfacer las necesidades del consumidor. La calidad se ha centrado en todo el sistema, no solo en la línea de producción (Clemente, 2020).

2.2 Antecedentes referenciales

2.2.1 Internacionales

Príncipe y Santiago (2017) en su artículo basado en el estudio de las consecuencias de la calidad del servicio hospitalario, realiza una indagación en base a un estudio comparativo entre el servicio de salud Público y Privado de Puerto Rico, evaluando la satisfacción de los usuarios de ambos servicios, para ello se basaron en una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, aplicando una encuesta a los usuarios, sin embargo no todos llenaron en su totalidad la misma, por lo que se obtuvieron 203 cuestionarios completos, con los que se pudo obtener como resultado que la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio poseen una relación significativa en la que se indica que a mayor calidad, mayor satisfacción.

Morgado (2020) en su trabajo busca determinar la relación entre la gestión administrativa y niveles de calidad que ofrecen en los servicios de salud del área de Trujillo, con una metodología de tipo aplicativa y cuantitativa, basados en una muestra de 64 trabajadores, a los que se les aplicó una encuesta que analiza cada variable, con la que se obtuvo como resultados que el 76.6% poseen un nivel alto en torno a la planeación y la calidad de servicios, también se evidencia que si existe una relación importante entre la gestión administrativa y los niveles de calidad de servicios.

2.2.2 Nacionales

Maggi (2019) en su trabajo de investigación, analiza la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios en torno a los servicios que proporcionan dentro del área pediátrica del Hospital de Milagro, para lo cual hace uso de una metodología cuantitativa, con una muestra de 357 representantes a los que se les aplicó una encuesta en la que se obtuvo como resultados que existe una insatisfacción de los usuarios dentro del área de salud en torno a los servicios que les proporcionan en el área de emergencia pediátrica, esto se debe a que no brinda una seguridad completa con el paciente, también se evidencia una atención diferentes con el trato de los colaboradores hacia los usuarios.

Cristancho (2018) en su investigación sobre la efectividad y la calidad de servicio proporciona a los usuarios, para lo cual analiza la reorganización del servicio, con una metodología observacional, cualitativa y de tipo descriptiva, con una muestra de 68 participantes , utilizando como instrumento una entrevista semiestructurada con la que se identificó problemas en torno a la cartera de servicios, los protocolos que se utilizan y la respuestas a las consultas de los usuarios.

2.3 Referencias teóricas

2.3.1 Calidad de servicios

La calidad, como valoración personal de la valoración, se transforma en un compendio de sensaciones agradables que manifiestan las perspectivas del cliente, estas agradables sensaciones se estiman en un conjunto de factores de satisfacción que constituyen la calidad percibida del servicio. Así es como se determinan los dos componentes básicos en esta postura, a saber, determinar el servicio requerido y definir el servicio adecuado para el contenido relevante en un contexto dado, permitiendo al destinatario o cliente determinar qué está realmente dispuesto a aceptar si lo aprecia activamente (Bustamante et ál., 2020).

La calidad del servicio no se basa únicamente en dar respuesta a las necesidades, sino que también se basa en la satisfacción que se pueda lograr al desarrollar la creación de un producto o proporcionar un determinado servicio, cuando se habla de calidad, dentro del ámbito público, se trata del desarrollo de una atención dentro de la administración mucho más dirigida al usuario y a las mejoras continuas que puedan desarrollar para lograr sus metas organizacionales (Cedeño, et al. 2018).

En otras palabras, la calidad del servicio no solo es una diferencia competitiva, sino también un factor extremadamente importante en las relaciones comerciales. Esto se debe a que una mala experiencia no solo daña la fidelidad del contacto, sino que también tiene un impacto negativo en el proceso de compra y venta (González, et al. 2018). La calidad del servicio desempeña un papel imprescindible dentro de la organización, ya que no solo es necesario juzgar las ventas realizadas, sino también juzgar la imagen y la confianza de los usuarios en el producto y / o servicio; por lo tanto, los usuarios insatisfechos representan la efectividad de la organización e imagen, si ocurre lo contrario, consiga usuarios satisfechos y

fieles al servicio y / o producto, así como recomendaciones e ingresos por publicidad gratuita de mayor nivel en la organización (Yachas, 2017).

Las expectativas de los ciudadanos para los servicios públicos son la confiabilidad del trabajo brindado, la capacidad de los funcionarios públicos, la capacidad de contestación y precisión, el acceso fácil y rápido al programa, brindar información efectiva en una expresión clara y garantizar el cumplimiento y seguridad de las promesas. La confidencialidad es un factor que determina la calidad del servicio, las buenas experiencias en la dirección pública de alta calidad pueden reducir el tiempo en el que el cliente espera y aumentar la relación costo / desempeño de los servicios públicos y aumentar la productividad de manera responsable. De esta forma, el sector público juega un papel esencial en la reforma financiera y social (Pérez, et al. 2018).

De acuerdo con Caicay (2017) los elementos que aportan al desarrollo de la calidad de servicio son:

- Confiabilidad: Capaz de brindar el servicio ofrecido de manera precisa y confiable.
- Responsabilidad: Estar dispuestos a ayudar y a prestar el servicio rápidamente.
- Seguridad: la comprensión, información y la educación de los colaboradores y su capacidad para comunicar seguridad y confianza.
- Empatía: La cortesía y atención generalmente personalizada que la organización proporciona a los clientes.
- Bienes tangibles: el aspecto de las subestructuras físicas, el grupo, los colaboradores y los recursos utilizados para la comunicación.

2.3.1.1 Gestión de Calidad Hospitalaria

La calidad es el modo de gestión y el estilo de liderazgo de los hospitales de primera clase. La calidad se basa en el proceso, la estabilidad, la buena logística, dar continuidad, eliminar desperdicios (tiempo, actividades sin valor agregado, ahorro de inventario, mano de obra, movilizar cosas, escuchar las opiniones de las personas) y retroalimentación. Luego de la definición de la estrategia de calidad, incluyendo sus ejemplos de planificación, organización, gestión y control, la lógica de la calidad se expresa desde diferentes perspectivas: percepción del usuario o experiencia comparativa, logros técnicos, asignación de recursos, eficiencia, verificación de acceso a servicios de calidad, relevantes indicaciones, percepción de usabilidad, asequibilidad, seguridad del paciente y mejora continua (Demirdjian & Rodríguez, 2017).

La calidad no se origina en el término de calidad de la estructura técnica: porque todos los departamentos están involucrados en orientación, admisión, farmacia, desinfección, seguridad, sistemas de información, compras, economía, gestión clínica, logística, equipos de desempeño en salud, procesos, diagnóstico y Sala de experimentos, terapia de sangre y todos los servicios de apoyo (Ferreira & Adelino, 2018).

Por lo general, cuando los hospitales brindan un buen bienestar y cuidan a los pacientes, intentarán comunicarse con ellos, y luego se producirá la llamada crisis de éxito. La búsqueda siempre se trata de obtener excelentes resultados y mejorar el proceso. Cuando las cosas van bien, se deben hacer cambios. Para la salud, lo más importante es cómo el servicio se adapta a los parámetros técnicos y científicos o las expectativas de los usuarios y financiadores. Existe una especie de calidad técnica, que también llamamos calidad interna. Al medir y comparar las características técnicas de otros productos, se pueden realizar juicios objetivos. Calidad percibida. Es la impresión del usuario de si el producto cumple con sus expectativas. Una alta

calidad técnica debe producir un alto nivel de calidad percibida (Demirdjian & Rodríguez, 2017).

2.3.1.2 Niveles de calidad de servicio

Según Racet, et al. (2017), El nivel de asistencia prestada por una empresa se puede clasificar según su impacto en los clientes y estas respuestas posteriores al modelo de servicio. Dependiendo del nivel de la empresa, los clientes se transformarán en el principal elemento a satisfacer. Aquí, aplicaré el principio de cómo los trata y cómo lo trata a usted. Para las empresas, el buen servicio se diferencia, pero para los clientes, son las expectativas. Este es el reto y la gran procedencia que representa crear una experiencia inolvidable.

Nivel 1: Criminal – Es la persona que viola el ofrecimiento de servicio por lo que pierde su creatividad por completo. Se encuentra debajo de las expectativas normales que suelen tener los usuarios, de manera que se decepcionan de lo que se les ofrece. Se trata de un servicio negativo, en algunas ocasiones considerado como malo o pésimo, puede provocar la disminución de usuarios y con ello la caída de la organización.

Nivel 2: Básico – Es mínimo y no aporta más de lo que se considera absolutamente necesario. Se trata de proporcionar aquello que se ordenó únicamente por lo que es lo que el cliente recibe a su vez. Falta de cortesía y falta de comunicación para informar a los clientes de nada.

Nivel 3: Esperado – Este es un servicio especial. Mientras no haya un producto mejor, sus clientes le comprarán. Este es un nivel de servicio admisible y los clientes son indiferentes al mismo, pero se puede transferir fácilmente a otro servicio más atractivo.

Nivel 4: Deseado – se trata de un servicio que se le proporciona al cliente de forma esporádica, es decir solo se da raras veces, solo con el deseo o de la organización o del cliente.

Nivel 5: Alucinante – se trata de un servicio asombroso ante los ojos del cliente, debido a que se le proporciona más allá de lo que se pide y esto logra satisfacer de gran forma sus necesidades, es el cumplimiento que se le da a las expectativas que tienen los usuarios y más, cuando esto sucede, el usuario puede comentar de forma positiva a sus familiares, amigos y conocidos como se ha sentido y cuál fue su experiencia con la organización, lo que genera mayor consumo y usuarios.

2.3.2 Satisfacción de usuario interno y externo

Los clientes internos son todas las personas envueltas en el progreso de tareas en los procesos internos de la empresa, son conocimientos importantes desde el llamado proceso estratégico hasta el proceso que involucra los fundamentos de la operación. Quienes realizan tareas en la estrategia de misión de la empresa y procesos de soporte. Son personas que son contratadas para colaborar en el posicionamiento organizacional, con miras a desarrollarse a un nivel superior (Bazan, 2020).

Las variables que la precisan son aspectos relacionados con el entorno laboral. Se refiere a un cierto grado de persistencia a pesar de los cambios debidos a factores combinados. Tiene un impacto significativo en el comportamiento de los miembros institucionales. Indica el impacto en el compromiso y reconocimiento de los miembros de la organización (Benites et ál., 2020).

Su función es diagnosticar internamente la satisfacción del usuario, retroalimentar el proceso que afecta el comportamiento organizacional, y permitir el desarrollo de planes de mejora dirigidos a cambiar la actitud y comportamiento del personal relevante, y mejorar los factores de diagnóstico para mejorar la motivación y el desempeño profesional. Incluso puedes comprobar el motivo y dejar que el entrevistado proponga sus propias soluciones (Bazan, 2020).

La satisfacción del usuario externo es la discrepancia entre las perspectivas de los usuarios antes de recibir atención y sus percepciones de los servicios prestados después de la atención. La apreciación de los pacientes depende de su satisfacción durante la atención, que a su vez se logrará cumpliendo sus esperanzas de atención de calidad. Por tanto, los usuarios externos se refieren a personas que acuden a instituciones médicas para recibir servicios médicos continuos y de alta calidad en el contexto de familias y comunidades (Atachao, 2018).

La satisfacción del cliente es el grado de complacencia y diferentes estados psicológicos que experimenta una persona durante la enfermería, que se obtiene al comparar su estilo de tratamiento con las necesidades y expectativas de tratamiento del paciente. Hoy en día, la obtención de pacientes satisfechos es fundamental para ganarse la fidelidad incondicional, mejorando así su experiencia de vida en el cuidado. No importa lo lejos que se requiera el tratamiento o el precio, volverán a encontrar nuevas necesidades (Fernández et ál., 2019).

La satisfacción del usuario se basa en el cumplimiento de aspectos como la:

Atención: Es el proceso de aplicar los recursos que pueden ser de tipo espiritual que se encuentran plenamente desarrollados por el entorno y que son importantes para el sujeto, puesto que impulsa a la realización de una determinada actividad gracias a su influencia (Zamata, 2018).

Cumplimiento: Relevante para la responsabilidad, el correcto cumplimiento de una determinada obligación con un tercero dentro del plazo pactado, de acuerdo con los requisitos previamente formulados (Yaranga, 2019).

Actitud: Es la forma en que los individuos se adaptan activamente al entorno y es el resultado de procesos cognitivos, emocionales y conductuales. Se trata de una motivación de índole social ya que se basa en las experiencias que le puede proporcionar el personal a los usuarios, respondiendo de forma positiva ante los requerimientos (Condori, 2018).

Asertividad: Se precisa como la habilidad de permitir que las personas expresen sus emociones frente a otra persona de manera adecuada sin ser hostiles o agresivos. Las personas con esta cualidad expresarán directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos positivos y negativos (Ausique & Guarín, 2019).

2.3.2.1 Administración en servicios de salud

Cuando se habla de administración dentro del ámbito de la salud, se trata de una ciencia que se encuentra relacionada con la gestión y dirección de los principales recursos de una organización, ya sean estas privadas o públicas, también se reconoce la importancia de la planificación y organización de los distintos procesos que se realizan, así como el control y la orientación tanto del personal como de los usuarios (Morante, 2014).

Dentro del sector de la salud, la administración permite optimizar los recursos de tipo financieros que posee la organización o entidad, así como también la dirección y el control de su talento humano y tecnología. No obstante, esto no solo sucede en el ámbito médico, en toda organización, la administración es la clave del desarrollo de la empresa y conduce al acatamiento de los objetivos y metas empresariales previamente planteadas (Reverón, 2017).

La administración sanitaria se la conoce también como gestión sanitaria, gestión clínica y gestión empresarial sanitaria. Se basa en la capacidad que posea tanto la organización como el personal de gestionar, financiar y dirigir la empresa enfocada en la provisión de servicios de salud a la colectividad social, de manera que se enfoca de poseer una estructura y suministros adecuados para ello y para cada una de las necesidades médicas que posean sus usuarios (Martínez, et ál. 2020).

La gestión que se le da a los servicios de salud se trata de una disciplina importante, cuya función se basa en integrar de forma eficiente los recursos que posee una determinada organización médica, determinado en ello su talento humano, sus materiales, su tecnología y

la económica que posea para el cumplimiento de cada uno de los procesos necesarios para la proporción del servicio. Un adecuado administrador debe asegurar que los recursos que posee son suficientes y permitirán el lograr con los objetivos, de manera que debe enfocarse en prevenir y proteger siempre a la organización de imprevistos (Reyes, 2017).

El avance del proceso del servicio de salud es un proceso de alta complejidad, porque no solo está relacionado con la realización de los resultados esperados en el plan, sino también relacionado con los resultados de todos los elementos tangibles e intangibles que se deben brindar para lograr estos objetivos. Una vez finalizada la fase inicial de gestión del servicio (determinando las metas habituales, proyectos, recursos y asignación de personal), es necesario asegurar el cumplimiento de los asuntos resueltos. En este momento, cierta complejidad y obstáculos logísticos y humanos a veces incluso superan las operaciones y acciones en la unidad (Reverón, 2017).

2.3.2.2 Atención Enfocada al Usuario

Cuando se habla de una atención enfocada al usuario, es importante tener en cuenta la gestión interna que se realice para el desarrollo del mismo, otorgando en el proceso un servicio prioritario de alto nivel, que ayude en la satisfacción de los diferentes requerimientos que tienen los usuarios en torno a sus requerimientos. El cambio debe estar dirigido a cambios en las actitudes y métodos de los trabajadores, y aceptar todas las referencias, quejas e inquietudes de los clientes (Maggi, 2019).

Cuando las instituciones médicas consideran las tres variables anteriores, como referencias, quejas e inquietudes, pueden corregir errores que pueden no ser conocidos por el personal de la institución. Usuarios externos, en este caso, el campo de visión del paciente es diferente al del colaborador del hospital. Considerar variables como referencias de pacientes,

quejas e inquietudes puede ayudar a mejorar activamente los procesos en las instituciones de salud u otras organizaciones (Mero et ál., 2021).

Para cambiar la forma de servicio, se debe establecer una cultura centrada en el usuario, considerando que la felicidad y la comodidad de los pacientes se debe buscar antes que los demás. Esto significa que la cultura de un hospital central debe tener el derecho principal de brindar una excelente calidad de servicio (Chaves, 2020).

Para construir una reputación basada en el usuario, es necesario crear un buen ambiente en el centro para que los empleados internos se sientan cómodos en el trabajo y proporcionen un alto nivel de comodidad en sus estaciones de trabajo. Una vez que esto se logre, la cultura del hospital cambiará, porque los empleados motivados brindarán mejores servicios. Este cambio cultural le dará al hospital una nueva identidad, y los usuarios considerarán que esta identidad es de alta calidad (Maggi, 2019).

2.3.3 Modelo de calidad

El modelo de calidad es la referencia que utiliza la organización para optimizar la gestión. En divergencia a las normas, estos modelos no incluyen los requisitos que se realizan o se establecen para lograr el cumplimiento de un determinado sistema enfocado en la gestión de calidad, pero existen como modelos de calidad incluidos. Calidad y excelencia global, modelos mejorados, modelos específicos para determinados departamentos, e incluso modelos de calidad desarrollados por la propia organización (Gette et ál., 2017).

Por tanto, el modelo de calidad se basa en una reunión de requisitos que llevan a la realización de prácticas que se encuentran relacionadas con el proceso de gestión de los diferentes proyectos organizacionales. El modelo implica planificar para lograr un impacto estratégico y lograr metas relacionadas con la calidad del producto o servicio. Mediante la

implementación del modelo de calidad, la empresa se esfuerza por desarrollar continuamente productos y servicios que satisfagan los requisitos y necesidades del cliente (Martínez, 2019).

Es importante que la estructura de los elementos que componen todo el modelo de calidad pueda controlar y monitorear el proceso. El modelo debe integrar diligencias y ocupaciones coherentes con la calidad para que se puedan ejecutar de manera sistemática y formal. Cuando los gerentes implementan el modelo de calidad, deben considerar que la empresa está compuesta por múltiples elementos interdependientes e interrelacionados, y estos elementos deben coordinar acciones para lograr un mismo objetivo (Alzate et ál., 2019).

El modelo de gestión de referencia de la organización empresarial permite establecer un método de diagnóstico y marco organizacional objetivo, riguroso y estructurado, y determina el camino que permite establecer mejoras en las organizaciones y que son importantes para orientar. Sin embargo, es un conexo estratégico utilizado para determinar las áreas de acción y evaluación dentro de la organización para alcanzar la excelencia (Gette et ál., 2017).

El modelo de gestión de la calidad se basa en una especie de referencia sobre las diferentes herramientas y procedimientos a realizar para el cumplimiento de los procesos que se desarrollan dentro de una organización, de manera que se mejore en el camino los productos y servicios que proporciona a la comunidad o al mercado. Este modelo ayuda a comprender las dimensiones abiertas más relevantes en cualquier intercambio de experiencias con otras organizaciones (Castillo, 2020).

De acuerdo con Campos y Lazo (2019) el uso del modelo de calidad, que se ve como una referencia a lo que se debe hacer, se basa en el hecho de que debe:

- No es necesario crear indicadores porque ya que estas se definen dentro del modelo.

- Proporciona a todos los mismos objetivos y estándares, pero en muchos casos son muy diferentes.
- Determinar las diferentes diligencias que se llevan a cabo en la empresa de forma coherente.
- Puede medir usando el mismo estándar a largo plazo o en periodo de tiempo largos, por lo que es fácil de identificar si está encaminado por el sendero correcto.

CAPÍTULO III: Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Diseño no experimental

Se seleccionó este diseño ya que no se realizará ningún tipo de manipulación que modifique la muestra con fin investigativo, es por esto por lo que se establece en ello un tipo de investigación cuantitativa y descriptiva basada en el diseño y que se explica a continuación.

3.1.2 Investigación cuantitativa

La razón por la que se escogió este tipo de indagación es debido a que el análisis de los resultados de forma numérica, es decir, se cuantifica y estudia los datos que se obtienen en el campo a través de números, frecuencias y demás aspectos que permiten conocer los grados o niveles de afectación, de esta manera, para lograr establecer la influencia de la deficiente la calidad de servicios en el área de Administración pública sobre la insatisfacción del usuario interno y externo, se aplicó un instrumento con la que se establece la recolección de datos que permitió obtener información importante para el estudio.

3.1.3 Investigación descriptiva

Se usó esta investigación ya que abre paso a la oportunidad de describir los niveles de calidad de servicios ofrecidos, la incidencia de la deficiente calidad, con el fin de obtener las incidencias de los factores que producen la problemática, de esta manera se evalúan las variables y se crean incidencias o relaciones importantes entre una y otra.

3.1.4 Investigación Correlacional

Se estableció este tipo de indagación, ya que proporciona las pautas para establecer la correlación que puede o no existir entre las variables y sus dimensiones para determinar el nivel de incidencia o influencia que poseen entre ellas, de manera que se logre considerar, gracias a

la recolección de datos, la correlación entre la variable de calidad de servicio en torno a la variable de satisfacción del usuario interno y externo.

3.2 La población y la muestra

3.2.1 Características de la población

La población general, se caracteriza por estar basada en los usuarios y personal del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, siendo por ende el universo en el que se basa el presente estudio investigativo, sin embargo, se delimitó la población para establecer un estudio más efectivo.

3.2.2 Delimitación de la población

Delimitando la población, se estableció trabajar con los funcionarios pertenecientes a la administración del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo, siendo estos un total de 390, así como también se trabajó con un total de 2000 pacientes en consulta externa.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra es de tipo probabilística, basada en una muestra aleatoria simple, con la cual se establece un cálculo muestral para establecer el número total de la misma, basada en el total poblacional que se tiene en torno a las/os usuarios y funcionarios del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo siendo 390 funcionarios y 2000 pacientes en consulta externa.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Para establecer el tamaño de la muestra se estableció un cálculo muestral a través de una fórmula finita puesto que se conoce el total poblacional:

N = Total de la población = 390 funcionarios

Z α = 95% = 1.96 al cuadrado

p = proporción de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

E = margen de error 5% = 0.05

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 390 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (390 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 194$$

N = Total de la población = 2000 pacientes en consulta externa

Z α = 95% = 1.96 al cuadrado

p = proporción de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

E = margen de error 5% = 0.05

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 2000 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1999 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 323$$

Con la cual se obtuvo una muestra de 194 funcionarios y 323 pacientes en consulta externa con los cuales se puede trabajó aplicando el instrumento de recolección de información.

3.3 Los métodos y las técnicas

3.3.1 Método deductivo

En el presente estudio investigativo se escoge este método, debido a que abre paso a la realización de un análisis que se basa desde los datos específicos que poseen las variables hasta

lo general, creando conclusiones en base a lo analizado sobre la calidad de servicios, la satisfacción del usuario externo e interno, determinando causas y consecuencias para establecer un modelo de calidad que permita mejoras en los procesos.

3.3.2 Técnica de encuesta

Se escogió a la encuesta debido a que a través de un cuestionario permite recolectar información acerca de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario externo e interno, logrando determinar las falencias que se puedan mejorar a través de un modelo de calidad hospitalaria, por ello la encuesta se basa para determinar la primer variable, en el instrumento Escala Multidimensional SERVQUAL, y para la segunda variable se estableció una encuesta de creación propia.

3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información.

Para el procesamiento de la información, se utilizará el software estadístico SPSS para determinar las frecuencias y establecer las correlaciones de las dimensiones e instrumentos a través del valor de Pearson.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados y Propuesta

4.1 Análisis de Descriptivo de los resultados

Tabla 2 y Figura 1

Resultados de la calidad del servicio (funcionarios)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	39	20%
De acuerdo	109	56%
Totalmente de acuerdo	46	24%
Total	194	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

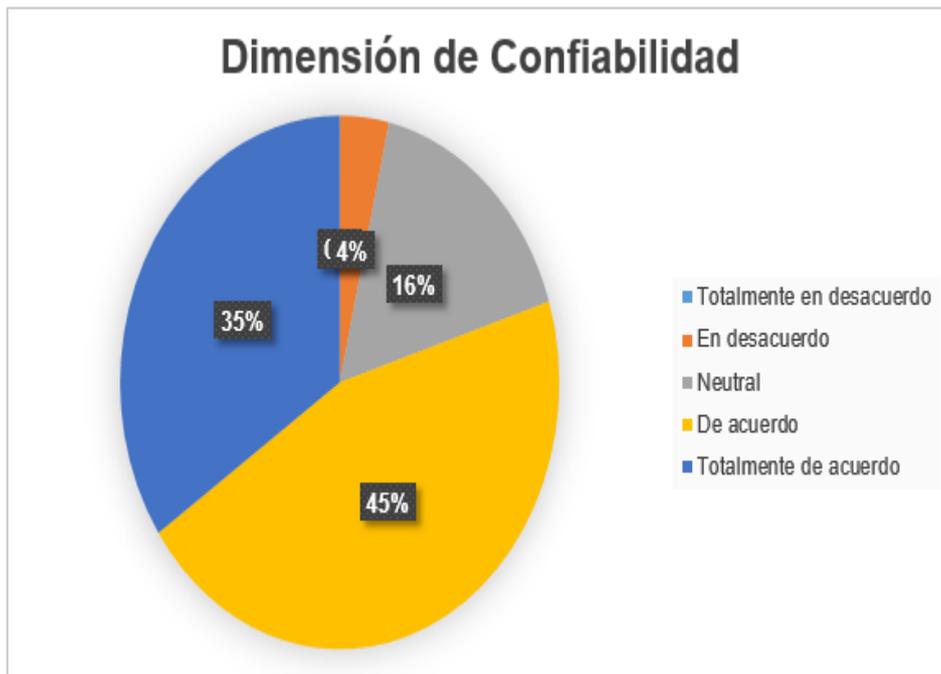
Se evidencia que 8 de cada 10 encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que existe una buena calidad de servicio entre los funcionarios, por lo que consideran que están realizando una buena labor para la comunidad y la organización como tal.

Tabla 3 y Figura 2

Dimensión de Confiabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	4%
Neutral	32	16%
De acuerdo	88	45%
Totalmente de acuerdo	67	35%
Total	194	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

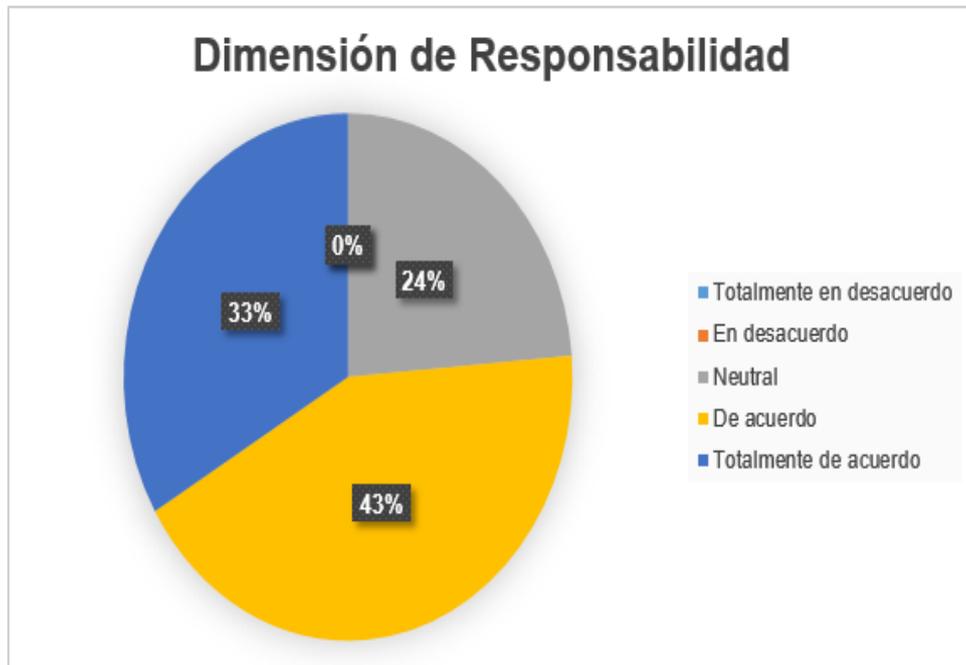
Dentro del análisis de esta dimensión, sobre la confiabilidad, 8 de cada 10 funcionarios expresan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que proporcionan confiabilidad a la comunidad a través de su labor.

Tabla 4 y Figura 3

Dimensión de Responsabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	46	24%
De acuerdo	83	43%
Totalmente de acuerdo	65	34%
Total	194	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

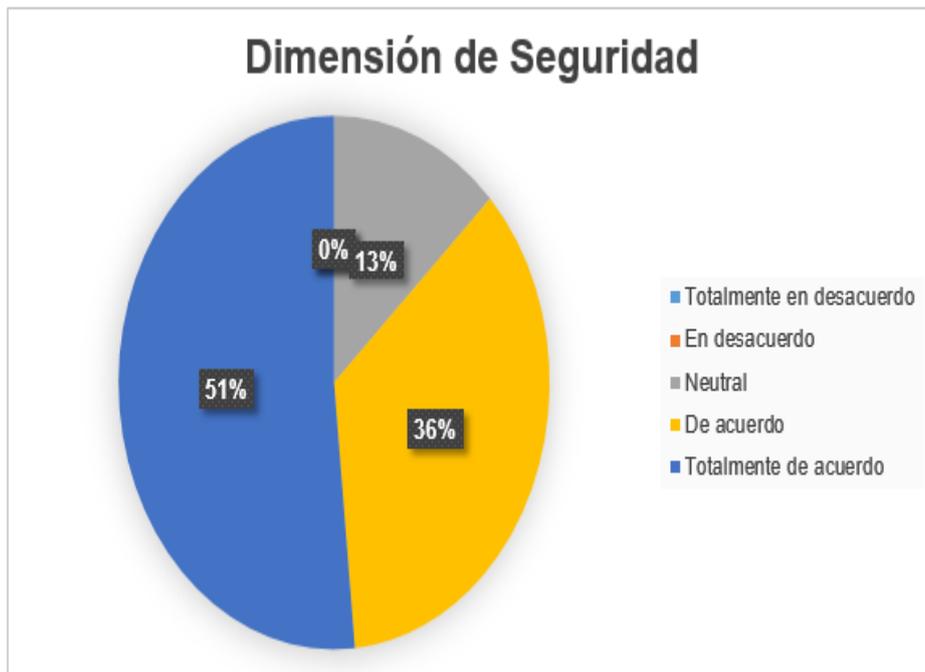
En torno a la dimensión de responsabilidad, 7 de cada 10 funcionarios expresan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que realizan sus labores con responsabilidad y le proporcionan el apoyo a cada uno de sus usuarios logrando una calidad de servicio.

Tabla 5 y Figura 4

Dimensión de Seguridad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	25	13%
De acuerdo	69	36%
Totalmente de acuerdo	100	52%
Total	194	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

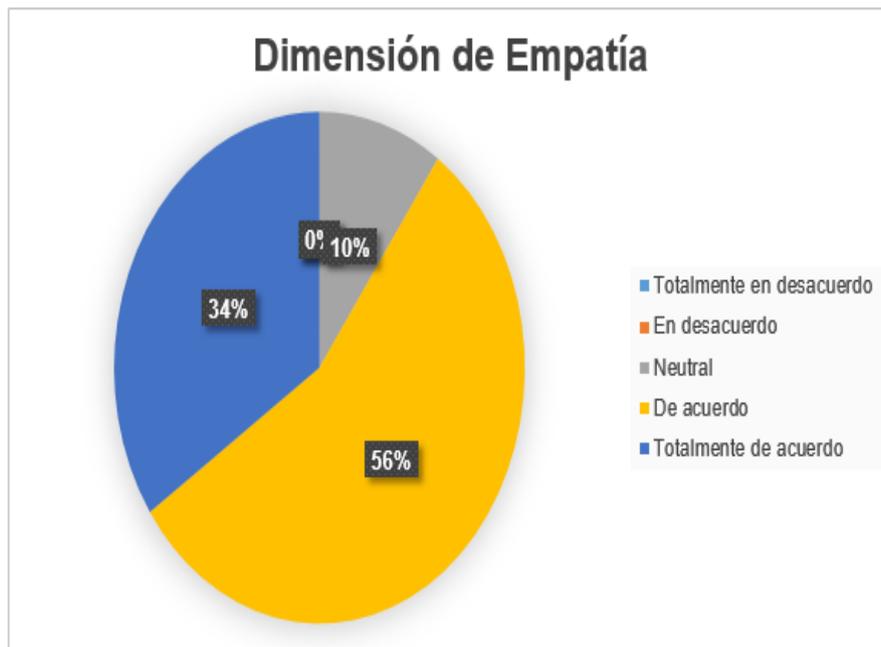
En torno a este análisis 9 de cada 10 funcionarios expresan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que proporcionan seguridad a los usuarios a través de la realización de sus labores, demostrando o generando en ello la calidad de servicio de su trabajo y la organización.

Tabla 6 y Figura 5

Dimensión de Empatía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	19	10%
De acuerdo	108	56%
Totalmente de acuerdo	67	35%
Total	194	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

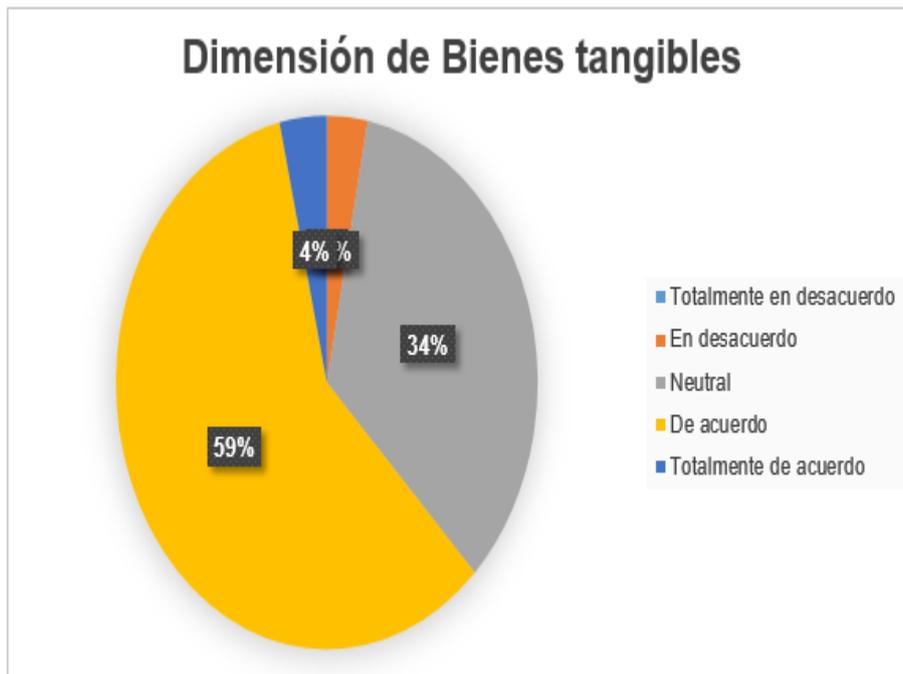
En la dimensión de empatía se evidencia que 9 de cada 10 funcionarios expresan que están que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que poseen una postura empática con sus usuarios al realizar su labor y dar respuestas a las necesidades y requerimientos con los que llegan los mismos.

Tabla 7 y Figura 6

Dimensión de Bienes tangibles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	3%
Neutral	67	35%
De acuerdo	114	59%
Totalmente de acuerdo	7	4%
Total	194	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

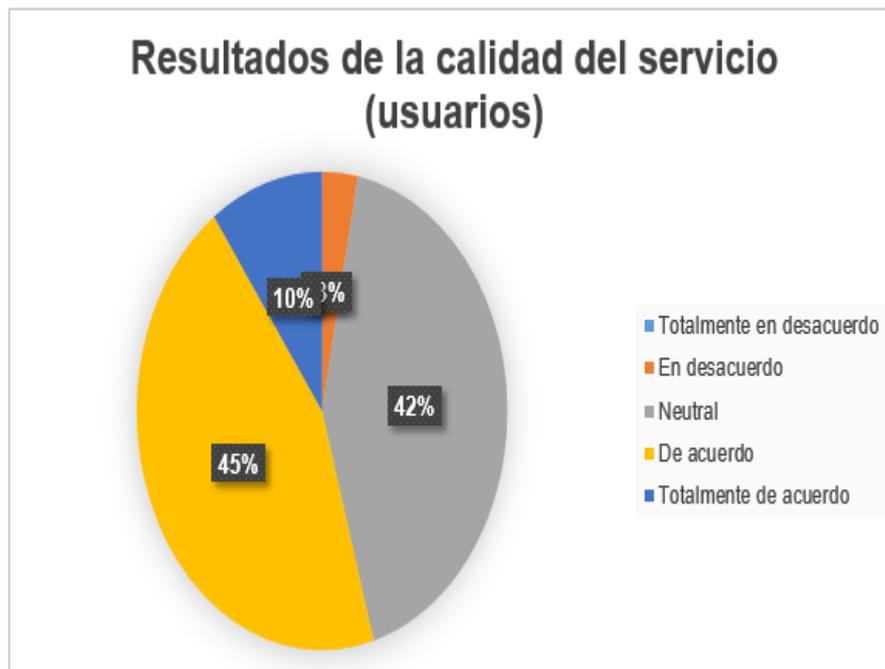
Finalmente en la dimensión de bienes tangibles, se evidencia que 9 de cada 10 funcionarios comentan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que poseen una estructura física dentro de la organización adecuada para generar una correcta calidad de servicio.

Tabla 8 y Figura 7

Resultados de la calidad del servicio (usuarios)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	3%
Neutral	137	42%
De acuerdo	144	45%
Totalmente de acuerdo	32	10%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

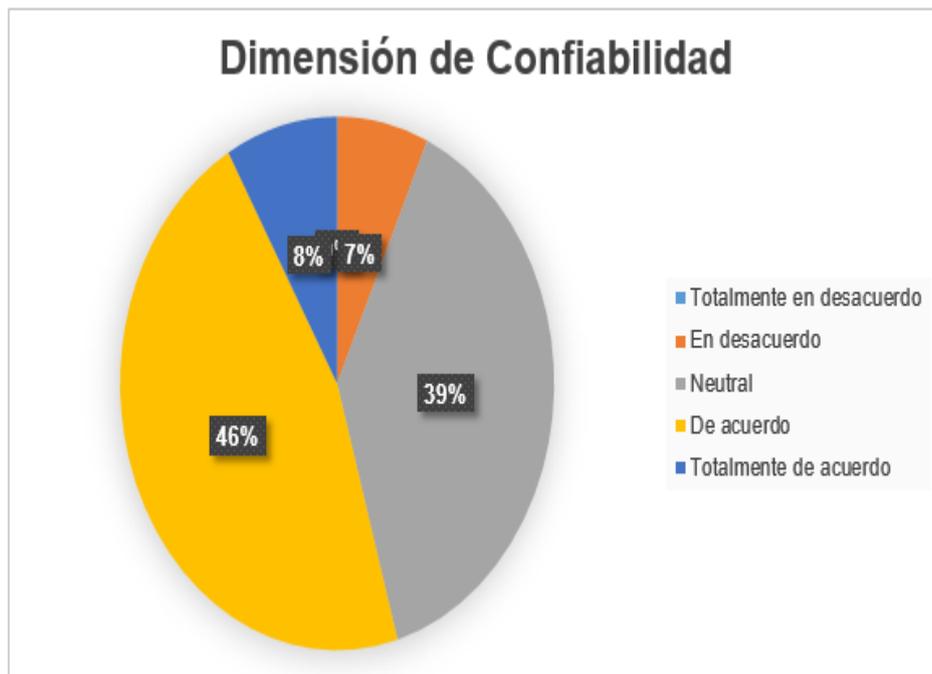
En torno a la calidad de usuarios evaluada desde la perspectiva de los usuarios se evidencia que expresan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la organización proporciona una calidad de servicio adecuada en cuanto a los servicios que presta y las labores que realiza su personal.

Tabla 9 y Figura 8

Dimensión de Confiabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	22	7%
Neutral	125	39%
De acuerdo	149	46%
Totalmente de acuerdo	27	8%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

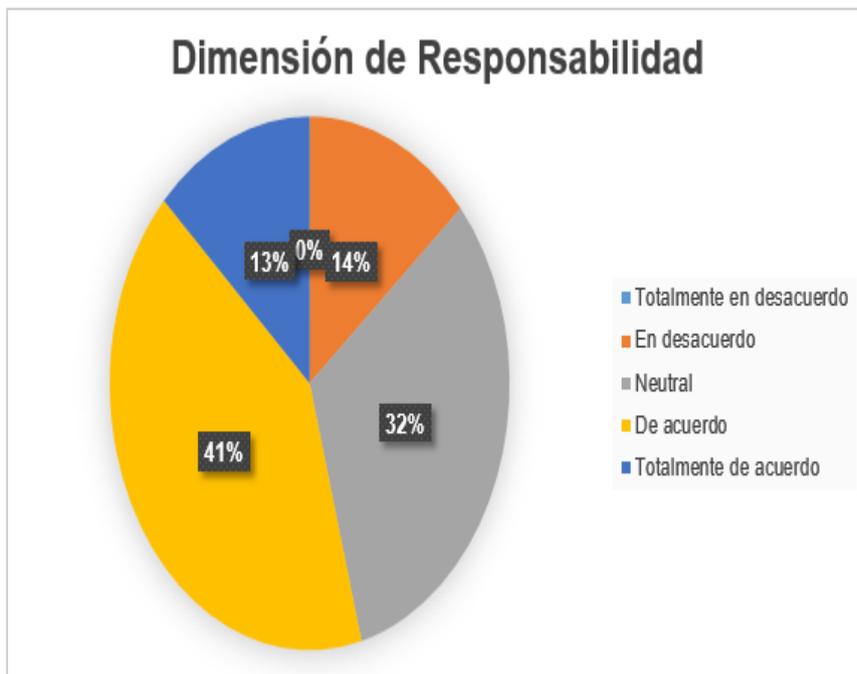
En torno a la dimensión de confiabilidad 8 de cada 10 usuarios expresan que sienten que la organización le proporciona confiabilidad a la hora de dar respuestas a sus necesidades y requerimientos por parte de su personal y la labor que estos realizan, por lo que cumplen generando calidad de servicios.

Tabla 10 y Figura 9

Dimensión de Responsabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	44	14%
Neutral	104	32%
De acuerdo	133	41%
Totalmente de acuerdo	42	13%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



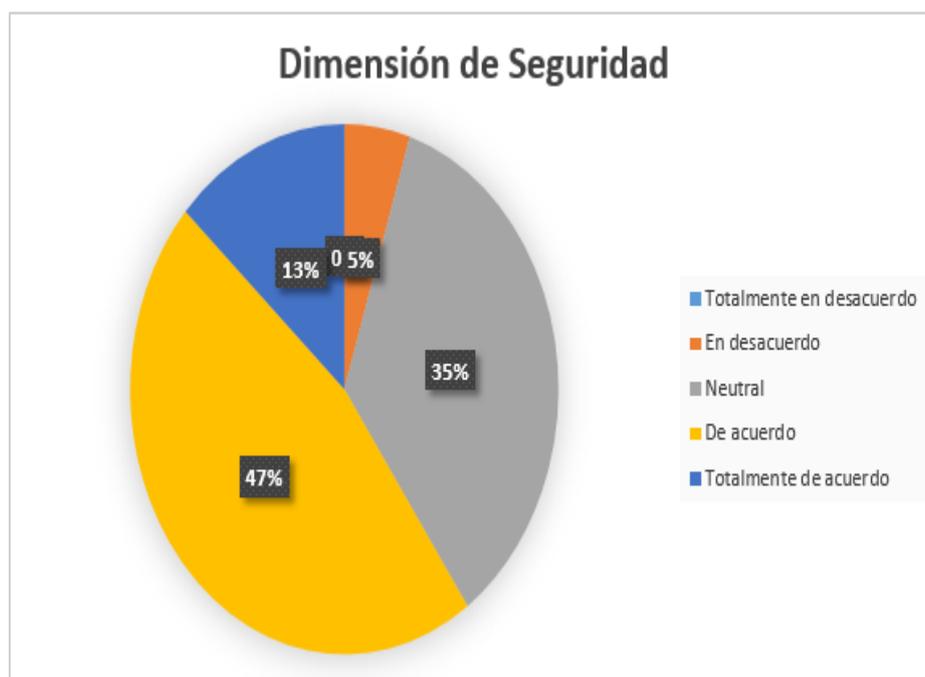
Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

En torno a la dimensión de responsabilidad 7 de cada 10 usuarios expresan que sienten que la organización le proporciona responsabilidad a la hora de dar respuestas a sus necesidades y requerimientos por parte de su personal y la labor que estos realizan, por lo que cumplen generando calidad de servicios.

Tabla 11 y Figura 10
Dimensión de Seguridad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	5%
Neutral	114	35%
De acuerdo	150	46%
Totalmente de acuerdo	43	13%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

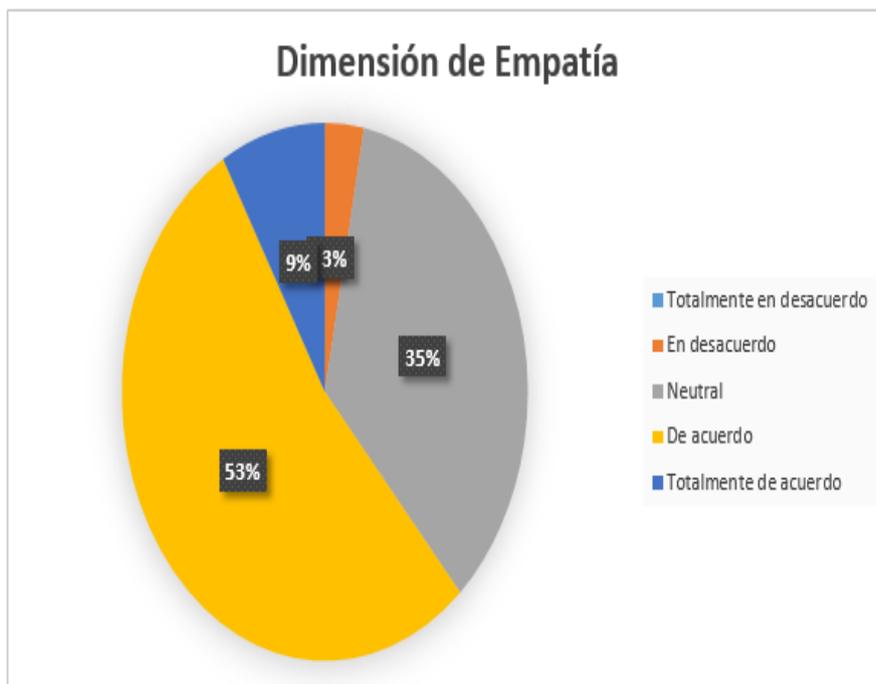
En torno a este análisis 8 de cada 10 usuarios expresan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el hospital y sus funcionarios les proporcionan seguridad a los usuarios a través de la realización de sus labores, demostrando o generando en ello la calidad de servicio de su trabajo y la organización.

Tabla 12 y Figura 11

Dimensión de Empatía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	3%
Neutral	114	35%
De acuerdo	172	53%
Totalmente de acuerdo	27	8%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

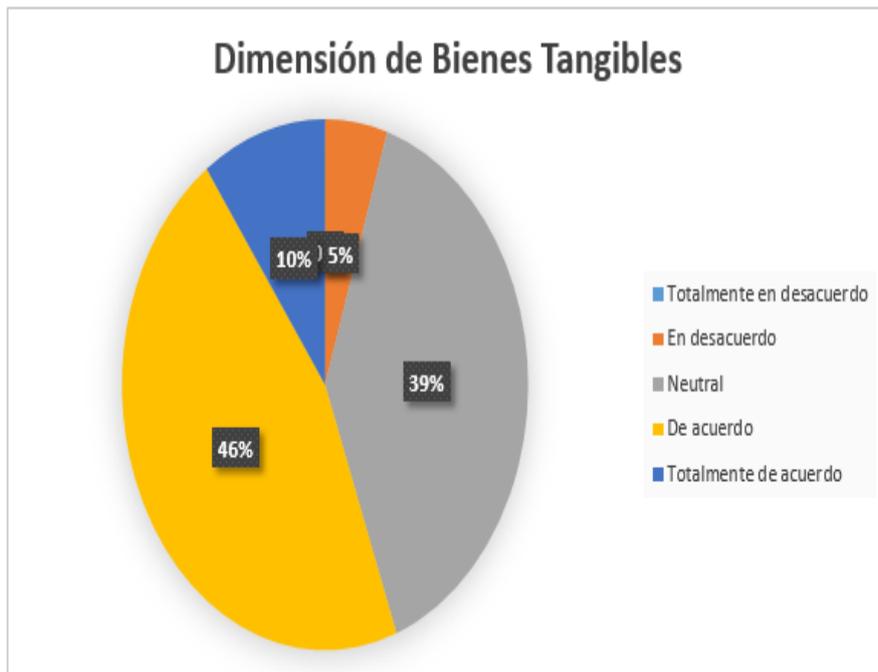
En la dimensión de empatía se evidencia que 9 de cada 10 usuarios expresan que están que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el hospital y sus funcionarios posee una postura empática al realizar su labor y dar respuestas a las necesidades y requerimientos que ellos poseen.

Tabla 13 y Figura 12

Dimensión de Bienes Tangibles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	5%
Neutral	127	39%
De acuerdo	148	46%
Totalmente de acuerdo	32	10%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

Finalmente en la dimensión de bienes tangibles, se evidencia que 8 de cada 10 usuarios comentan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el hospital posee una estructura física para generar una correcta calidad de servicio.

Tabla 14 y Figura 13

Resultados de la Satisfacción de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	11	3%
Neutral	129	40%
De acuerdo	144	45%
Totalmente de acuerdo	33	10%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

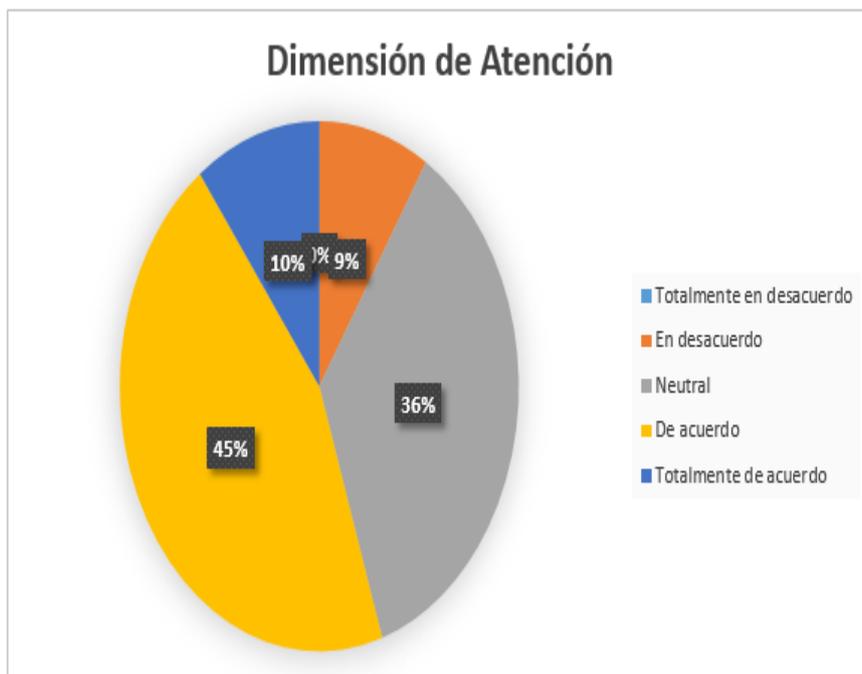
En torno a la satisfacción que sienten los usuarios, en torno a las respuestas a sus necesidades dadas por el hospital y la labor de sus funcionarios, se evidencia que 9 de cada 10 encuestados comentan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que se sienten satisfechos con la labor que proporciona la organización.

Tabla 15 y Figura 14

Dimensión de Atención

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	29	9%
Neutral	116	36%
De acuerdo	145	45%
Totalmente de acuerdo	33	10%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

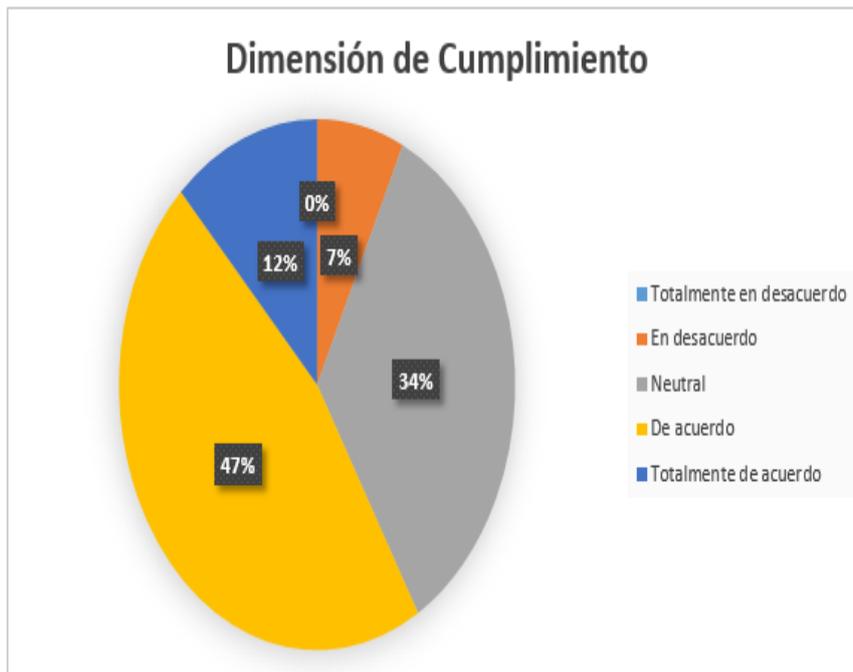
Como análisis de la dimensión de atención 8 de cada 10 usuarios comentan que se sienten totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el hospital les proporciona una buena atención a sus necesidades y requerimientos, demostrando la importancia de dar respuesta a los mismos.

Tabla 16 y Figura 15

Dimensión de Cumplimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	23	7%
Neutral	111	34%
De acuerdo	150	46%
Totalmente de acuerdo	39	12%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

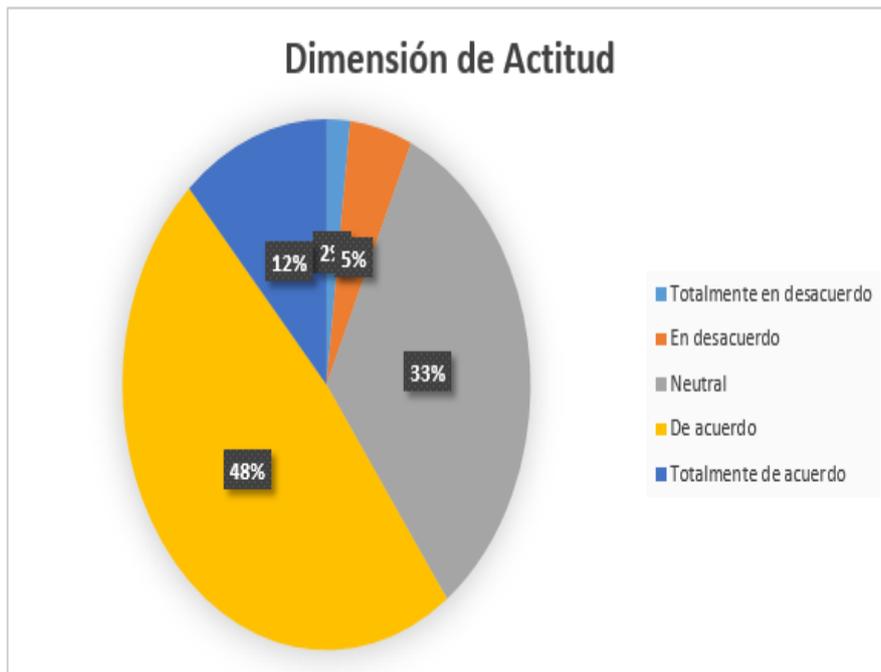
En torno a los resultados de la Dimensión de cumplimiento se evidencia que 8 de cada 10 usuarios sienten que el hospital y sus funcionarios cumplen con las respuestas a los requerimientos con las que llegan, de manera que satisfacen las necesidades.

Tabla 17 y Figura 16

Dimensión de Actitud

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	16	5%
Neutral	107	33%
De acuerdo	156	48%
Totalmente de acuerdo	38	12%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

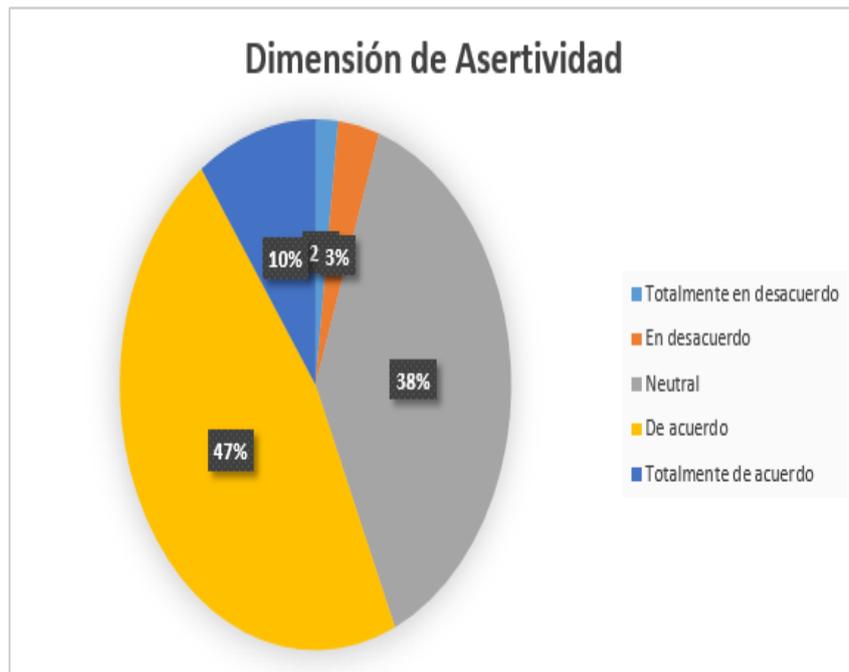
Como análisis de la dimensión de actitud 8 de cada 10 usuarios comentan que se sienten totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el hospital le proporciona una buena actitud a la hora de dar respuesta sus necesidades y requerimientos cuando llegan al hospital.

Tabla 18 y Figura 17

Dimensión de Asertividad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2%
En desacuerdo	11	3%
Neutral	123	38%
De acuerdo	151	47%
Totalmente de acuerdo	32	10%
Total	323	100%

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021



Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

En el análisis de esta dimensión se evidencia que 8 de cada 10 usuarios sienten que el hospital y sus funcionarios son asertivos a la hora de dar respuesta a sus requerimientos, satisfaciendo sus necesidades con los resultados de los procesos organizacionales en torno a la atención de su salud.

4.2 Análisis correlacional de los resultados

Tabla 19

Correlaciones de dimensiones de Calidad de Servicio (Funcionarios)

		Empatía	Bienes Tangibles
Confiabilidad	Correlación de Pearson	0,850**	0,818**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	194	194
Responsabilidad	Correlación de Pearson	0,791**	0,787**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	194	194
Seguridad	Correlación de Pearson	0,849**	0,700**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	194	194

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

Se evidencian una correlación alta entre otras las dimensiones del instrumento de Calidad de Servicio destinado a usuarios, se evidencia entre las correlaciones más alta a la empatía y la confiabilidad con un valor de Pearson de 0,850 asimismo un valor de Pearson de 0,849 para las dimensiones de empatía y seguridad; también un valor de Pearson de 0,818 entre la dimensión de bienes tangibles y confiabilidad, lo que indica que existe una relación positiva alta entre las mismas.

Tabla 20

Correlaciones de dimensiones de Calidad de Servicio (Usuarios)

		Confiabilidad	Responsabilidad
Seguridad	Correlación de Pearson	0,877**	0,878**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	323	323
Empatía	Correlación de Pearson	0,851**	0,845**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	323	323
Bienes Tangibles	Correlación de Pearson	0,657**	0,639**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	323	323

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

Se evidencian una correlación alta entre otras las dimensiones del instrumento de Calidad de Servicio destinado a usuarios, se evidencia entre las correlaciones más alta a la responsabilidad y la seguridad con un valor de Pearson de 0,878 también se tiene una correlación alta entre la confiabilidad y la seguridad con un valor de Pearson 0,877 lo que indica que existe una relación positiva alta entre las mismas.

Tabla 21
Correlaciones de dimensión de Satisfacción de Usuarios

		Atención	Cumplimiento
Actitud	Correlación de Pearson	0,907**	0,948**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	323	323
Asertividad	Correlación de Pearson	0,840**	0,908**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	323	323

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

En torno al instrumento de satisfacción de usuarios, se evidencia que existe una correlación positiva alta entre todas sus dimensiones, demostrándose entre ella a la mayor que es el cumplimiento y la actitud con un valor de Pearson de 0,948, por lo que se puede determinar que ante mayor actitud, mayor cumplimiento o viceversa.

Tabla 22
Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de usuario

		Satisfacción de usuario
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	0,778**
	Sig. (bilateral)	0
	N	323

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

Finalmente, en la correlación existente entre la calidad del servicio hospitalario y la satisfacción del usuario, se evidencia un valor de Pearson de 0,778 lo que indica que es una relación positiva alta, es decir, a mayor calidad mayor satisfacción.

4.3 Propuesta

Tema: Modelo de calidad de servicios en el área de Administración pública del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo periodo 2022

Objetivo: Proponer un modelo de calidad de servicios en el área de Administración pública para aumentar el nivel de satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martin Icaza de Babahoyo periodo 2022.

Desarrollo

Gestión de Atención al Usuario

En la gestión de atención a los usuarios se desarrollan procesos importantes que se detallan a continuación:

Gestión de la Información

Procesos:

- El responsable es el coordinador de atención al usuario
- Se receipta información de lo que requiere
- Se proporciona la información al usuario en torno a las necesidades que posee
- Se pasa la información del usuario al departamento correspondiente

Gestión de quejas, reclamos y tabulación de datos

Procesos:

- Se receipta la queja, reclamo o datos a tabular por parte del usurario o el departamento de atención del usuario.
- Se establece el pedido y se redirecciona a los departamentos correspondientes.
- Se proporciona una respuesta al usuario en torno a su requerimiento.

Gestión de Satisfacción al Usuario

Procesos:

- Identificación de necesidades del usuario
- Establecer protocolos de atención de necesidades
- Redireccionar las necesidades de los usuarios a los departamentos (emergencia, administración, consulta externa, etc.).
- Realización de diagnósticos
- Realización de consulta
- Realización de exámenes
- Cumplimiento del servicio que se ofrece y se requiere.

Tabla 23

Planificación de modelo

Actividad	Gestión	Prioridad	Formula de evaluación
Solicitud de datos de los usuarios	Gestión de la Información	ALTA	$GI = \frac{TSI}{TIP} \times 100$
Registro de necesidades		ALTA	
Proporcionar más información de los servicios que se ofrece		MEDIA	
Elaborar pancartas o rótulos de información de los departamentos y protocolos del hospital		MEDIA	

Recepción de solicitudes de quejas, reclamos o sugerencias que proporcione el usuario	Gestión de quejas, reclamos y tabulación de datos	MEDIA	$GI = \frac{TSQ}{TRP} \times 100$
Ingreso de la información de quejas, reclamo o sugerencia del usuario		ALTA	
Entregar la información de queja, reclamo o sugerencia al departamento correspondientes		ALTA	
Evaluación de la solución del reclamo o queja		ALTA	
Encuestas de satisfacción	Gestión de Satisfacción al Usuario	ALTA	$GI = \frac{TRR}{TRS} \times 100$
Observación de servicios		MEDIA	
Evaluación de los resultados de requerimientos		MEDIA	
Evaluación del cumplimiento de las actividades del personal		ALTA	
Informe trimestral del nivel de calidad		MEDIA	

Elaboración: Katherine Fajardo, 2021

Para comprender las fórmulas se debe analizar las siglas:

TSI= Total de solicitudes de información

TIP= Total de información proporcionada

TSQ = Total de solicitudes de quejas, reclamos o sugerencias

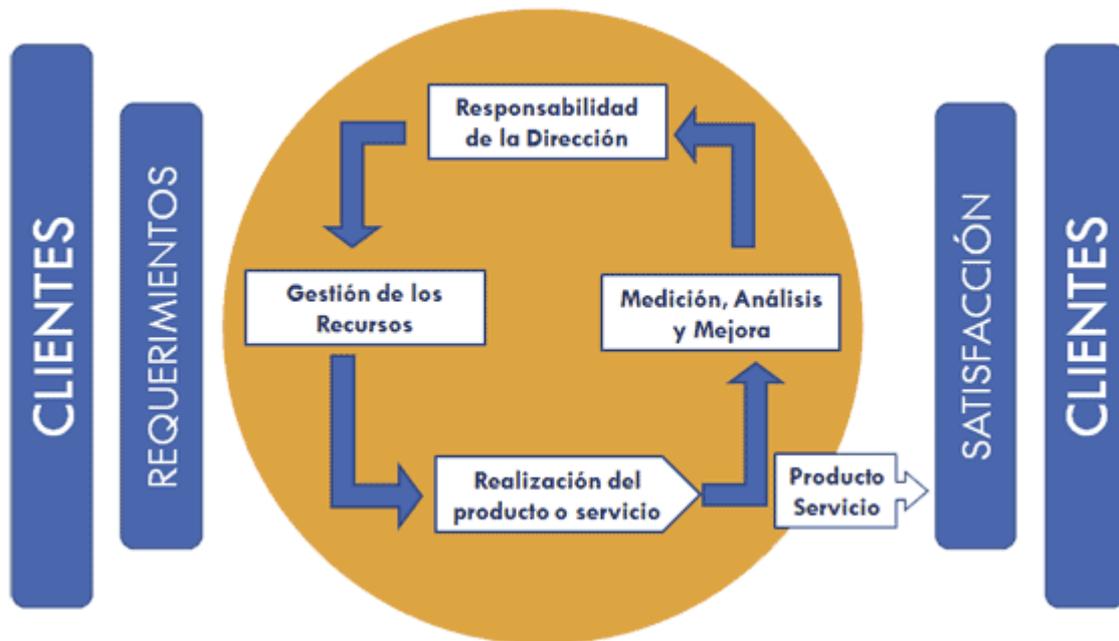
TRP= Total de respuesta a quejas, reclamos o sugerencias proporcionadas

TRR= Total de requerimiento recibidos

TRS= Total de requerimientos solucionados

Figura 18

Diagrama de mejora continua del sistema de calidad ISO 9001:2000



Fuente: (Aiteco, 2021)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.5 Conclusiones

Se determinó que la calidad de servicios en el área de Administración pública posee una relación alta en torno a la satisfacción de los usuarios con valor de Pearson de 0,778, de manera que cuando la calidad es baja o negativa, se puede presentar insatisfacción de los usuarios tanto internos como externos del Hospital General Martín Icaza de Babahoyo, en torno a ello se evidencian las siguientes conclusiones basadas en las respuestas a los objetivos específicos planteados:

El nivel de la calidad de servicios del área de administración es considerablemente alto, sin embargo esto no quiere decir que no pueda mejorarse, ya que a pesar de la frecuencia alta que poseen las respuestas a los instrumentos, existe otro grupo de personas que consideran negativa la calidad; 8 de cada 10 funcionarios expresan que el hospital posee una calidad alta, asimismo 9 de cada 10 usuarios expresan la misma idea, no obstante 2 de cada 10 funcionarios y 1 de cada 10 usuarios expresan que no están de acuerdo con que el hospital ofrezca un servicio de calidad.

En torno a la incidencia de la calidad de servicios en el área de Administración en torno a la satisfacción del usuario interno y externo se evidencia que esta es alta, ya que al analizar las correlaciones de la misma se evidencia un valor considerable. Entre las dimensiones de cada instrumento también se evidencia una incidencia alta entre unas y otras, del instrumento de calidad de servicio destinado a funcionarios se tiene a la empatía y la confiabilidad con un valor de Pearson de 0,850 asimismo en el instrumento de calidad de servicio destinado a usuarios se tiene a la responsabilidad y la seguridad con un valor de Pearson de 0,878 y finalmente en el instrumento de satisfacción de usuario se tiene al cumplimiento y la actitud con un valor de Pearson de 0,948 siendo estos los resultados de relación más altas en todos los cuestionarios.

3.6 Recomendaciones

Se recomienda que se incluya un sistema de evaluación constante de los servicios proporcionados por la organización a los usuarios, de manera que se pueda determinar cada cierto tiempo en que aspectos están fallando para evitar que la calidad del hospital decaiga, es importante que como instituciones se encuentren siempre al tanto de las mejoras que pueden realizar de forma constante.

El hospital debe establecer una formación constante a su personal en la que se exponga las incidencias que posee la calidad de servicios que ofrecen y la satisfacción que esta puede proporcionar al usuario interno y externo, de manera que puedan estar constantemente aprendiendo las relaciones que poseen y las actividades que deben realizar para enfocarse en una mejor atención al consumidor.

En torno a que en el presente trabajo se propone un modelo calidad de servicios en el área de Administración pública para aumentar el nivel de satisfacción del usuario interno y externo del Hospital General Martín Icaza de Babahoyo, la organización puede hacer uso del mismo y aplicarlo en sus instalaciones como un aporte a la mejora de sus procesos para el siguiente periodo 2022, teniendo en cuenta en ello las nuevas normalidades que se han desarrollado a nivel mundial.

Se propone un modelo de gestión de calidad basada en tres tipos de gestión tales como el de Información; quejas, reclamos y tabulación de datos; y Satisfacción al Usuario

BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco. (2021). *Normas ISO de Calidad y Autoevaluación*. Obtenido de Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión: <https://www.aiteco.com/normas-iso-de-calidad-modelos-excelencia/>
- Alzate, A., Ramírez, J., & Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa SIDERÚRGICA. *Ciencias administrativas*, 7(13), 10. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/3810/5302>
- Angulo, T. F., & Coaguila, N. J. (2019). Situación actual del plan estratégico en el área comercial del BCP Arequipa, en la calidad de servicio del personal. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 132. Obtenido de <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/10714/CCantefa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atachao, V. K. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. *Universidad Cesar Vallejo*, 117. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ausique, G. A., & Guarín, J. (2019). Comportamientos asertivos personal de salud percibidos por usuarios asociados a calidad de atención. *Escuela de Administración de Negocios EAN.*, 45. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10364/AusiqueAndrea2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazan, C. M. (2020). Evaluación de la satisfacción del usuario interno de la División de Biología Forense-DIREJCRI PNP-2016. *Universidad San Pedro*, 55. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14844/Tesis_62633.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belykh, A. (2018). Resiliencia e inteligencia emocional: conceptos complementarios para empoderar al estudiante. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 48(1), 255-282.

- Benites, J., Gálvez, N., & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque-Chiclayo 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 525-535.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_arttext&tlng=n
- Caicay, A. T. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 141. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Campos, L., & Lazo, C. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 1-15.
- Castillo, C. S. (2020). Gestión universitaria administrativa y económica en tiempos de pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 20-23.
- Cedeño, M., Delgado, D., García, J., Muñiz, S., Pionce, L., & Marcillo, T. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(4), 160-188. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/download/349/html?inline=1>
- Chaves, F. J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162
- Chuez, B. B., & Rodriguez, A. R. (2012). El Sistema De Gestion De Calidad Del Servicio Del SNEM Zona V Los Rios Y Su Influencia En La Consecucion De Los Objetivos Institucional. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 141. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2153/TESIS%20BYRON%20maestria.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Clemente, C. J. (2020). Implementación del sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios de mantenimiento para la construcción. *Universidad Privada del Norte*, 132. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26435/Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_total.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, N. E. (2018). Actitud del profesional de enfermería hacia el cuidado del paciente moribundo en los servicios del medicina y cuidados intensivos del Hospital Hipólito Unanue Tacna. 2016. *Universidad Nacional Jorge Basadre*, 110. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3400/74_2018_condori_nina_e_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cristancho, G. L. (2018). El mejoramiento de la efectividad y de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de rehabilitación del Hospital General Docente de Calderón, mediante un proceso de reorganización participativo y capacitante. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 117. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16071/Tesis%20Livet%20Cristancho%20Final%20Dic%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, M. (2019). El espacio público como ideología. Los libros de la Catarata. *URBANDOC*, 57-133.
- Demirdjian, G., & Rodríguez, S. (2017). capacitación hospitalaria de profesionales pediátricos en investigación y gestión. *Archivos argentinos de pediatría*, 115(1), 58-64.
- Diosa, L. Y. (2018). Proyecto para el establecimiento de pruebas de resistencia del esmalte al rayado y resistencia al lavavajillas en los productos de lojería colombiana. *Corporación Universitaria Lasallista*, 47. Obtenido de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2616/1/PRUEBAS_RESISTENCIA_ESMALTE_AL_RAYADO.pdf
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad*

- de *Medicina*, 80(2), 188-192. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
- Ferreira, R., & Adelino, P. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 7, 1-12. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64541/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- Garrido, A., Concha, Y., Petermann, F., & Díaz, X. (2019). Influencia de la edad sobre el cumplimiento de las recomendaciones de actividad física: Resultados de la Encuesta Nacional de Salud en Chile 2009-2010. *Revista chilena de nutrición*, 46(2), 121-128.
- Gette, M., Sánchez, A., Salgado, C. H., & Peralta, M. (2017). Modelo de Gestión de la Calidad orientado a empresas de Software y Servicios Informáticos (SSI) de la República Argentina. *Investigadores en Ciencias de la Computación*, 596 - 600. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/62106/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, R., Guerra, R., & Torres, R. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 315-324. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2018/hcm182p.pdf>
- Guardia, M. D., & Ruvalcaba, J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81-90.
- Hernández, P. (2018). Perfil del usuario de información. *centro universitario de investigaciones bibliotecológicas*, 16-21.
- Maggi, V. W. (2019). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 109. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Manuel, J. (2017). Sistema de gestión de calidad. *ICB Editores*, 200.
- Martínez, H. R. (2019). Modelo de aplicación de gestión de calidad iso 9001: 2015, en las líneas de producción de confites y galletas en la empresa Galcondor Cía. Ltda.

- Universidad Técnica de Ambato*, 249. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29896/1/Tesis_t1596id.pdf
- Masip, P., Aran, S., Ruiz, C., Suau, J., Almenar, E., & Puertas, D. (2020). Consumo informativo y cobertura mediática durante el confinamiento por el Covid-19: sobreinformación, sesgo ideológico y sensacionalismo. *El profesional de la información*, 29(3), 12.
- Mendoza, W., Loor, V., Salazar, G., & Nieto, D. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 313-333.
- Mero, L., Zambrano, M., & María, B. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(2), 117-124. Obtenido de <https://www.readbag.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Monje, J. A. (2014). Cooperación internacional, descentralización y participación ciudadana La gestión de la asistencia oficial para el desarrollo desde los gobiernos autónomos descentralizados en el Ecuador. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*, 29. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36632/S2014041_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morante, I. A. (2014). Modelo estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos de Clitouma S.A. *Universidad Regional Autónoma de los Andes*, 64. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1933/1/TUBADM002-2014.pdf>
- Morgado, D. R. (2020). Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019. *Universidad César Vallejo*, 60. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ossa, P. T., & Pacheco, N. Y. (2020). Oportunidad en el ingreso de la gestante al programa de control prenatal según la resolución 3280 de 2018 durante el año 2019. *Univerisidad de Córdoba*, 39. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3068/ossaposadatatia-na-pacheconavarroyarledis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Palma, H., Núñez, W., & Martínez, C. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-7. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 22, 325-343.
- Príncipe, A. L., & Santiago, R. O. (2017). Efectos De La Calidad De Los Servicios De Salud: Un Estudio Comparativo En Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados En Puerto Rico (Effects Health Service Quality: A Comparative Study in Public Hospitals vs. Private Hospitals in Puerto Rico). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(5), 11. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040941
- Racet, A., Espinosa, L., & Suárez, J. (2017). Modelo matemático para medir el nivel de servicio al cliente basado en la lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 193-200. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n2/rii080217.pdf>
- Reverón, F. (2017). El acceso a los servicios de salud: consideraciones teóricas generales y reflexiones para Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*(43), 272-286. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n2/272-286/es/>
- Reyes, F. (2017). Importancia de la administración de servicios de salud para disminuir los cupos no utilizados en las instituciones de salud. *Universidad UMECIT*, 44. Obtenido de <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/676/Francisca%20Y.%20Reyes%20V..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ríos, J. L. (2020). Estandarización plan de control de calidad en la producción de esquineros, refuerzos y extensiones en Corrugados del Darién SAS. *Universidad de Antioquia*, 35. Obtenido de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16203/1/RiosLuisa_2020_ControlCalidadProduccion.pdf
- Ruiz, M. (2019). Habilidades gerenciales y nivel de satisfacción del usuario interno—CS Chicama, 2018. *Universidad Nacional de Trujillo*, 84. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15189/Ruiz%20Horna%20Maria%20Ysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Terán, G., Mora, E., & Gutiérrez, M. (2019). La gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 8.
- Yachas, E. E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*. Perú: [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9132/Yachas_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20estudio%20concluye%20que%20existen,alta%20correlaci%C3%B3n%20entre%20las%20variables.
- Yaranga, S. R. (2019). La auditoría de cumplimiento un examen independiente que contribuye a la adecuada ejecución del presupuesto público en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 97. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13498/AUDITORIA_CUMPLIMIENTO_EXAMEN_GESTION_Y_PRESUPUESTO_YARANGA_SACHA_%20ROXANA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamata, P. M. (2018). Estrategias de aprendizaje: herramienta didáctica para autorregular el aprendizaje. *Educación*, 24(1), 85-95.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de calidad de servicio (profesionales)

Evaluación de calidad de servicios

1.- Instrucciones

Evalué la calidad de servicio ofrecido por ustedes como profesionales a la comunidad en general, recuerde que sus respuestas son anónimas, por lo que debe ser completamente sincero al responder. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por el Hospital General Martín Icaza en estudio, encierre el número 5. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
TD	D	N	A	TA

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

2.- Cuestionario de calidad de servicios

Datos demográficos					
Sexo		Turnos		Área	
Femenino		Rotativo		Administración	
Masculino		Jornada natural		Emergencias	
Edad		Nivel de educación		Hospitalización	
De 18 a 25		Ninguna		Consulta externa	
De 26 a 35		Primaria		Imágenes	
De 35 a 45		Secundaria		Quirófano	
De 46 o más		Tercer nivel		Farmacia	
		Cuarto Nivel		Laboratorio	
		Otros			

Cargo: _____

Declaraciones sobre la dimensión de confiabilidad		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	Cuando el Hospital General Martín Icaza excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
2	Cuando un cliente tiene un problema, el Hospital General Martín Icaza muestra sincero interés por resolverlo.					
3	El Hospital General Martín Icaza desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					

4	El Hospital General Martín Icaza proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo					
5	El Hospital General Martín Icaza mantiene informados a los des sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					
Declaraciones sobre la dimensión de responsabilidad		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	Brindan el servicio con prontitud a los clientes					
2	Se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					
3	Nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente.					
Declaraciones sobre la dimensión de seguridad		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	Su comportamiento inspira confianza					
2	Al realizar transacciones con el Hospital General Martín Icaza el cliente se debe sentir seguro					
3	Tratan a los clientes siempre con cortesía					
4	Cuentan en el conocimiento para responder las consultas de los clientes					
Declaraciones sobre la dimensión de empatía		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	El Hospital General Martín Icaza le brinda atención individual					
2	El Hospital General Martín Icaza cuenta con empleados que le brindan atención personal					
3	El Hospital General Martín Icaza se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes					
4	Entienden las necesidades específicas de sus clientes					
Declaraciones sobre la dimensión de bienes tangibles		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	La apariencia de los equipos del Hospital General Martín Icaza es moderna					
2	Las instalaciones físicas del Hospital General Martín Icaza son visualmente atractivas					
3	La presentación de los empleados del Hospital General Martín Icaza es buena					
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Hospital General Martín Icaza son visualmente atractivos					
5	Los horarios de actividades del Hospital General Martín Icaza son convenientes					

Anexo 2 Cuestionario de calidad de servicio (Usuarios)

Evaluación de las percepciones sobre calidad de servicios

1.- Instrucciones

Piense en como lo hace el Hospital General Martín Icaza en estudio cuando se trata de brindar servicios al cliente e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario.

Por favor, indique el grado que usted piensa que el Hospital General Martín Icaza tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por el Hospital General Martín Icaza en estudio, encierre el número 5. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
TD	D	N	A	TA

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

2.- Cuestionario sobre percepciones

Datos demográficos			
Sexo		Nivel de educación	
Femenino	<input type="checkbox"/>	Ninguna	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>
Edad		Secundaria	<input type="checkbox"/>
De 18 a 25	<input type="checkbox"/>	Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
De 26 a 35	<input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel	<input type="checkbox"/>
De 35 a 45	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
De 46 o más	<input type="checkbox"/>		

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Confiabilidad		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	Cuando el Hospital General Martín Icaza promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
2	Cuando Ud. tiene un problema, el Hospital General Martín Icaza muestra sincero interés por resolverlo.					
3	El Hospital General Martín Icaza desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
4	El Hospital General Martín Icaza proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo					
5	El Hospital General Martín Icaza mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de		TD	D	N	A	TA

Responsabilidad		1	2	3	4	5
1	Los empleados del Hospital General Martín Icaza le brindan el servicio con prontitud					
2	Los empleados del Hospital General Martín Icaza siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					
3	Los empleados del Hospital General Martín Icaza nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente					
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Seguridad		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	El comportamiento de los empleados del Hospital General Martín Icaza le inspira confianza					
2	Se siente seguro al realizar transacciones con la organización					
3	Los empleados del Hospital General Martín Icaza lo tratan siempre con cortesía					
4	Los empleados del Hospital General Martín Icaza cuentan con el conocimiento para responder sus consultas					
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Empatía		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	El Hospital General Martín Icaza le brinda atención individual					
2	El Hospital General Martín Icaza cuenta con empleados que le brindan atención personal					
3	El Hospital General Martín Icaza se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes					
4	Los empleados del Hospital General Martín Icaza entienden sus necesidades específicas					
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Bienes Tangibles		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
1	La apariencia de los equipos del Hospital General Martín Icaza es moderna					
2	Las instalaciones físicas del Hospital General Martín Icaza son visualmente atractivas					
3	La presentación de los empleados del Hospital General Martín Icaza es buena					
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Hospital General Martín Icaza son visualmente atractivos					
5	Los horarios de actividades del Hospital General Martín Icaza son convenientes					

Anexo 3 Cuestionario de satisfacción de usuario interno o externo (usuarios)

1.- Instrucciones

Por favor, indique el grado que usted piensa que el Hospital General Martín Icaza tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por el Hospital General Martín Icaza en estudio, encierre el número 5. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
TD	D	N	A	TA

Datos demográficos			
Sexo		Nivel de educación	
Femenino	<input type="checkbox"/>	Ninguna	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>
Edad	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>
De 18 a 25	<input type="checkbox"/>	Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
De 26 a 35	<input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel	<input type="checkbox"/>
De 35 a 45	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
De 46 o más	<input type="checkbox"/>		

N°	Ítems o preguntas	TD	D	N	A	TA
	Declaraciones sobre la dimensión de Atención	1	2	3	4	5
1	Los tiempos de espera son los correctos					
2	La atención es a la hora estipulada					
3	Existe flexibilidad de horarios					
4	Los horarios son adecuados y se cumplen a cabalidad					
5	El servicio que se ofrece es bueno					
6	Cambiaría algo del servicio si pudiera					
	Declaraciones sobre la dimensión de Cumplimiento	1	2	3	4	5
7	El Hospital General Martín Icaza les ha dado solución a sus problemas					
8	El Hospital General Martín Icaza ha sido responsable con sus servicios					
9	El Hospital General Martín Icaza ha sido responsable con la información proporcionada por usted					
	Declaraciones sobre la dimensión de Actitud	1	2	3	4	5
10	El Hospital General Martín Icaza da respuesta a sus consultas y problemas					
11	Los profesionales les proporcionan respuestas claras a sus consultas					
12	Los profesionales están predispuestos a atenderlos					
13	Los profesionales están predispuestos a proporcionar información					
	Declaraciones sobre la dimensión de Asertividad	1	2	3	4	5
14	Los profesionales son empáticos con sus molestias					
15	Los profesionales son amables cuando los atienden					
16	Los profesionales les proporcionan una seguridad correcta					
17	Se siente seguro en las instalaciones del hospital					

Glosario de términos

Calidad: La calidad es una creación, fabricación u origen sobresalientes. Para denominar un producto o servicio de calidad, se tiene que pasar por una serie de pruebas las cuales permitan verificar su garantía de que tan optimo es y poder ofrecerlo al público con confianza (Manuel, 2017).

Servicios: Es una acción o una serie de actividades propuestas a satisfacer una determinada demanda de los clientes y proporcionar productos no materiales y personalizados. Se tiene que tomar en cuenta que un consumidor no lo puede poseer ya que es un servicio intangible (Terán et ál., 2019).

Administración: esta es el proceso de buscar y usar los recursos de manera más efectiva a través de la planificación, control y ejecución de los recursos para lograr las metas organizacionales. Es importante mencionar que es necesario un área jerarquizada para de esta manera trabajen al mando de alaguen (Mendoza et ál., 2018).

Usuario: Un usuario es una persona que usa algo para una acción específica, debe ser consciente de que lo que está haciendo tiene un propósito lógico y conciso, cabe recalcar que el término es general y se limita a describir a la persona que usa algo en un principio (Hernández, 2018).

Usuario Interno: existen personas las cuales son las encargadas de tomar decisiones dente de un establecimiento o empresa determinada, las cuales son determinadas usuarios internos (Ruiz, 2019).

Usuario Externo: muchas de las veces dentro de una administración existen personas las cuales necesitan información para llevar a cabo una decisión la cual beneficie a la empresa, a esto se le denomina usuario externo (Hernández, 2018).

Satisfacción: al hecho del placer que tienen las personas al cumplir sus deseos o necesidades se les denomina satisfacción, Este es un factor subjetivo para todos, porque no todos estarán satisfechos con resultados similares (Parra et ál., 2018).

Público: Abarca todo lo relacionado de una población y se entiende como todo aquello que utiliza la sociedad como parte de la ciudad, o su entorno circundante. De muchas maneras, las personas dividen los servicios que brindan y reciben en públicos y privados (Delgado, 2019).

Cumplimiento: Se entiende al cumplir o hacer algo que se ha prometido o pactado con alguien anteriormente y se completará en un tiempo y forma determinados, es decir, para realizar deberes u obligaciones (Garrido et ál., 2019).

Organización: esta es un grupo de personas reunidas para elaborar una estrategia, hecho o plan, que ayuda a cumplir un determinado objetivo y de esta manera alcanzar metas propuestas por cada uno de los integrantes, cabe recalcar que la comprensión es uno de los ámbitos principales a cumplir (Terán et ál., 2019).

Sanitaria: Los servicios de salud se denominan servicios cuyo objetivo directo es mejorar o proteger la salud. Esto no impide que los servicios de salud tengan otros objetivos, como por ejemplo lograr ganancias comerciales en entidades privadas, metas políticas (Guardia & Ruvalcaba, 2020).

Eficiencia: Se refiere a la necesidad de una distribución de factores baja para producir un cierto nivel de bienes y servicios. Desde el surgimiento de la metodología académica, la eficiencia ha sido un concepto muy importante en la investigación económica (Ruiz, 2019).

Cobertura: El proceso de reducción del riesgo mediante la inversión también se denomina cobertura o cobertura. La mayoría de las operaciones de cobertura implican el establecimiento de posiciones que compensan otras posiciones abiertas (Masip et ál., 2020).