

## **Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019**

### **Evaluation of quality and user satisfaction in external consultation of the CS November 22, period January-December 2019**

Gabriela Stephanie Panchana Gómez<sup>1</sup>; Mauricio Alfredo Guillén Godoy<sup>2</sup>  
{[gabriela.panchana@saludzona5.gob.ec](mailto:gabriela.panchana@saludzona5.gob.ec); [mguilleng@unemi.edu.ec](mailto:mguilleng@unemi.edu.ec)}

**Fecha de recepción:** 8 de mayo de 2021 — **Fecha de aceptación:** 11 de junio de 2021

**Resumen:** La calidad de los servicios es un tema actual muy abordado desde la perspectiva de la salud pública, este se encuentra expresado en la Constitución de la República y es objeto de políticas públicas en el Plan Nacional de Desarrollo. Por otro lado, la satisfacción usuaria es un objetivo a corto plazo, el cual ha sido ampliamente estudiado para comprobar si tiene alguna influencia en la calidad percibida sobre una institución de salud. El objetivo general de este trabajo de investigación consistió en evaluar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019. Para esto, se desarrolló una metodología con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. El diseño fue no experimental, de corte transversal. La población de estudio fueron 3,672 pacientes que se registran en la base de datos de consulta externa de Cs 12 de noviembre durante el año 2019, la muestra fue de 348 personas a las que se le aplicó una encuesta. Esta se estructuró en un apartado de características sociodemográficas; otro para medir la calidad percibida a través de las dimensiones de empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles; el cuestionario de satisfacción tuvo la dimensión humana, técnico-científica, entorno y satisfacción global. Los resultados mostraron relación significativa de la dimensión humana, técnico-científica, entorno y satisfacción global con la calidad ( $p < 0.001$ ). A su vez se demostró la hipótesis general del estudio que declara que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción de los usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.934 ( $p < 0.001$ ). Se desarrolló una propuesta basada en las principales deficiencias que estuvieron en la capacidad de respuesta, fiabilidad y la dimensión técnico-científica.

**Palabras clave** — *Calidad, satisfacción, consulta externa, salud pública, gestión.*

<sup>1</sup>Obstetra.  
Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

<sup>2</sup>Ingeniero Comercial, Doctor en Ciencias Contables y Empresariales.  
Universidad Estatal de Milagro.

#### **Cómo citar:**

Panchana Gómez, G. S., & Guillén Godoy, M. A. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 5(39), 42-54. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>

**Abstract:** This is expressed in the Constitution of the Republic and is the object of public policies in the National Development Plan. On the other hand, user satisfaction is a short-term objective, which has been extensively studied to see if it has any influence on the perceived quality of a health institution. The general objective of this research work consisted of evaluating the relationship between the quality of care and the satisfaction of users in external consultation of the CS November 22 period January-December 2019. For this, a methodology was developed with a quantitative approach, scope descriptive and correlational. The design was non-experimental, cross-sectional. The study population was 3,672 patients who registered in the outpatient database of Cs November 12 during the year 2019, the sample was 348 people to whom a survey was applied. This was structured in a section of sociodemographic characteristics; another to measure perceived quality through the dimensions of empathy, reliability, responsiveness, security and tangible elements; the satisfaction questionnaire had the human, technical-scientific, environment and global satisfaction dimensions. The results showed a significant relationship of the human, technical-scientific dimension, environment and global satisfaction with quality ( $p < 0.001$ ). At the same time, the general hypothesis of the study was demonstrated, which states that the quality of care is related to the satisfaction of users in the outpatient clinic of the CS November 22, period January-December 2019, with a Pearson correlation coefficient of 0.934 ( $p < 0.001$ ). A proposal was developed based on the main deficiencies that were in response capacity, reliability and the technical-scientific dimension.

**Keywords** – *Quality, satisfaction, outpatient, public health, public health, management.*

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones tienen un gran desafío con respecto a la mejora de los servicios de salud, para lo cual deben enfocarse en crear estrategias de mejora que les asegure en un futuro próximo un servicio óptimo y con ello se logre la satisfacción de los usuarios. Pero para esto es importante conocer la definición de la calidad, la cual se trata de un conjunto de intervenciones de salud que tienen la finalidad de brindar a los pacientes cuidados holísticos; no obstante, el desconocer este objetivo puede generar en el paciente problemas en su bienestar, aspecto que deja al descubierto la pérdida de la calidad de la atención, lo que puede conllevar a la insatisfacción del usuario (Paredes, 2020).

Por ese motivo, la calidad de atención debe mostrar excelencia y disponer del menor riesgo posible para el paciente consiguiendo con ello su satisfacción. La calidad de atención requiere de un enfoque humanístico y médico; no obstante, el punto principal de la prestación de servicio son las personas, por lo cual no solo se deben fortalecer aspectos técnicos en las instituciones sanitarias, sino que también se debe trabajar en un trato más humanizado por parte del personal. En cambio, la satisfacción del usuario con el paso del tiempo se ha convertido en un elemento muy debatido y relevante para las instituciones de salud pública; este concepto se establece como uno de los principales indicadores de evaluación de los servicios de salud. Para comprender este tema es necesario definir la satisfacción del usuario como el resultado que se consigue de la diferencia entre las expectativas del paciente sobre el servicio y las percepciones de los usuarios sobre el servicio recibido (Rivera, Suárez, Guerrero, & Yancho, 2019).

Bajo este enfoque es de gran relevancia destacar que un servicio de calidad no basta con ser accesible, sino que requiere de un personal calificado y de un adecuado uso de la tecnología

aprovechando los avances en el campo de la salud. No obstante, puede haber servicios que tengan dichas características, pero que aun así no logren la satisfacción de los usuarios, esto se puede deber a diversos motivos, siendo uno de los principales la deficiente relación médico- paciente. Por tal razón es importante que exista la voluntad de explorar la satisfacción sistemáticamente, ya que, todo lo que se evalúa en la satisfacción referente a los servicios de salud provienen de los seres humanos, sin olvidar que es única la expectativa de cada paciente y está sujeta a cambios durante su estadía en la institución sanitaria (Suárez, Rodríguez, & Martínez, 2018).

Este trabajo de investigación tiene como objetivo general el evaluar la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019.

En el ámbito nacional existen distintos trabajos de investigación que se han desarrollado en diferentes instituciones sanitarias del país, estos se hicieron con la finalidad de lograr conocer la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, para con ello lograr tomar decisiones correctivas sobre los puntos preocupantes y así poder cumplir con sus objetivos propuestos. Un claro ejemplo de esto es la investigación de Jiménez (2020) donde se evidenció ciertos problemas en la calidad de atención en las dimensiones empatía y capacidad de respuesta que se debieron a que los profesionales no se preocupan por los intereses de sus pacientes, la falta de atención personalizada, el no atender las necesidades específicas del paciente, la atención a dudas fue en un tiempo inadecuado, así como la falta de capacitación para que brinden un pronto servicio. En cambio, al medir la satisfacción de los usuarios se logró evidenciar problemas con respecto a la atención oportuna, la falta de explicación sobre el estado de salud y los cuidados que deben seguir en casa, el no saber a dónde acudir para presentar quejas, la atención no fue inmediata, el personal no sabe escuchar con paciencia, no están conformes con el trato recibido por los profesionales, el tono del profesional no es respetuoso y amable; además, de no recibir respuesta comprensible y clara por parte del profesional sobre su salud.

Los problemas detectados en el párrafo anterior son de gran preocupación y por ese motivo es indispensable que se evalúe la situación dentro de la consulta externa de CS 12 de noviembre, con la finalidad de lograr conocer si dentro de la institución se presentan los mismos problemas hallados en las investigaciones y en caso de detectar deficiencias se proceda a hacer los correctivos necesarios del caso.

La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios son temas que aborda la salud pública; por lo tanto, le concierne al Estado desarrollar herramientas de medición de estas variables, aspecto que forma parte del Plan Nacional de Desarrollo donde manifiesta entre sus metas al 2021 el aumentar el índice de percepción de los servicios públicos de 6.6 a 8.0 e incrementar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017).

Por ese motivo, el Ministerio de Trabajo desarrolló herramientas y mecanismos que dictaminan los lineamientos para evaluar y medir la percepción de la calidad de los servicios públicos, para ello se creó una guía metodológica estandarizada para medir en todas las instituciones de salud, ya que, esta brinda como beneficios hacer comparaciones sobre servicios e instituciones, brinda un seguimiento de la mejora de los servicios, se puede cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios y establecer índices de percepción de la calidad (Ministerio de Trabajo, 2018).

## METODOLOGÍA

Se escogió el enfoque cuantitativo ya que, el propósito del estudio es medir la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa, por lo cual, al usar métricas y estadística se habla de datos cuantitativos. Además, utiliza el análisis y la recolección de datos para probar hipótesis y contestar preguntas de investigación (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

Se usó como alcance el descriptivo; debido a que se busca conocer de forma detallada las características de los usuarios, del servicio de atención y la percepción de los pacientes acerca de la atención recibida en consulta externa de CS 12 de noviembre (Hernández & Mendoza, 2018).

Adicional, se utilizó en la investigación el alcance correlacional, porque se pretende asociar la calidad de atención con la satisfacción del usuario de consulta externa del Cs 12 de noviembre. Para Suárez, Saénz y Mero (2016) el alcance correlacional es aquel que especifica las relaciones que se dan entre dos o más variables de estudio, las mismas que son de concomitancia, puesto que ninguna variable es la causa de otra, por lo que, solo se puede saber cómo las variables se asocian.

Se aplicó el diseño no experimental y transversal, puesto que, se pretende estudiar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su ámbito natural sin provocar durante el mismo algún cambio en las variables, además de estudiar estas en un determinado momento por una sola ocasión. Según Hernández et al. (2018) esto se debe a que el diseño no experimental es aquel donde no se realiza manipulación de las variables de forma deliberada, sino que se enfoca en estudiar los fenómenos tal cual se dan en su contexto natural.

En el presente estudio se utilizó el método deductivo; debido a que este método permite tomar de referencia las diversas teorías generales sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para enfocarlos de forma específica en la muestra de estudio que son los pacientes que han sido atendidos en consulta externa del CS 12 de noviembre. Este método se caracteriza por usar la deducción intrínseca de las personas, aspecto que le ayuda a partir de principios generales para pasar a hechos particulares una vez que los principios generales hayan sido verificados y comprobados como válidos (Prieto, 2017).

La técnica de recolección de datos que se usó en el estudio fue la encuesta efectuada a los pacientes que acudieron a consulta externa de CS 12 de noviembre durante el año 2019. La muestra fue de 348 usuarios seleccionados de una población que era de 3,672; para lo cual, se utilizó dos cuestionarios, uno para medir la calidad de atención basada en el modelo Servperf de Taylor y Cronin que contiene 20 preguntas divididas en cinco dimensiones que son la empatía (Del ítem uno al cuatro), seguridad (Del ítem cinco al ocho), capacidad de respuesta (Del ítem nueve al 12), fiabilidad (Del ítem 13 al 16) y elementos tangibles (Del ítem 17 al 20), el cual, se tomó de la investigación de Arévalo (2018) que fue validado mediante un análisis factorial, este instrumento cuenta con cinco opciones de respuesta de tipo escala de Likert que fueron (1=total desacuerdo), (2=parcial desacuerdo), (3=posición intermedia), (4=parcial acuerdo) y (5=total acuerdo).

El otro instrumento se utilizó para evaluar la satisfacción de los usuarios, este estuvo compuesto de 15 preguntas divididas en cuatro dimensiones que fueron la humana (Del ítem uno al cuatro), técnica-científica (Del cinco al 12), del entorno (Del 13 al 15) y satisfacción global (16), para valorarla se aplicó la escala de Likert con las siguientes opciones (0=nunca), (1=raras veces), (2=algunas veces), (3=frecuentemente) y (4=siempre), este cuestionario fue tomado del estudio de Rodríguez (2018) que tuvo en la prueba de validez 0.30% R Pearson con un índice de fiabilidad de 0.854. Adicional, se analizó antes de los dos cuestionarios las características sociodemográficas de los pacientes que fueron

la edad, el sexo y el nivel educativo. El nivel de satisfacción de los usuarios se mide bajo un rango, los resultados de nunca y rara vez muestran un bajo nivel, los de algunas veces y frecuentemente un nivel medio y las respuestas de siempre un nivel alto.

## RESULTADOS

Los promedios de las dimensiones de la variable calidad mostraron que la capacidad de respuesta es la que tiene mayores deficiencias con un promedio de 2.90, le siguió fiabilidad con 3.30; en tanto que, la dimensión con mayor promedio fue elementos tangibles con 4.06. El promedio general de la variable calidad fue de 3.51 en una escala de 1 al 5, por lo que está encima del valor medio.

**Tabla 1.** Dimensiones calidad

Dimensiones calidad	Promedio
Empatía	3.70
Fiabilidad	3.30
Capacidad de respuesta	2.90
Seguridad	3.57
Elementos tangibles	4.06
Promedio calidad	3.51

Para la variable satisfacción, la dimensión con menor promedio fue técnico-científico con 3.48, seguido de satisfacción total con 3.50. La dimensión con el promedio más alto fue entorno con 3.92. El promedio general en una escala del 1 al 5 fue de 3.68, por lo que se considera que está por encima del valor medio.

**Tabla 2.** Dimensiones satisfacción

Dimensiones calidad	Promedio
Humana	3.80
Técnico-científico	3.48
Entorno	3.92
Satisfacción total	3.50
Promedio satisfacción	3.68

Para la comprobación de hipótesis, se realizó la correlación de Pearson para las variable calidad y satisfacción y sus dimensiones. Por lo que se comprueba la hipótesis general de que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción de los usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.934 con una significancia de 0.000, por lo cual es significativo estadísticamente.

**Tabla 3.** Correlación Satisfacción - Calidad

Datos		Satisfacción	Calidad
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	348	348
Calidad	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	348	348

Se comprueba la hipótesis particular de que la dimensión empatía está relacionada con la satisfacción de los usuarios de consulta externa del CS 22 de noviembre, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.890 con una significancia de 0.000, por lo cual es significativo estadísticamente.

**Tabla 4.** Correlación empatía - satisfacción

Datos		Empatía	Total Satisfacción
Empatía	Correlación de Pearson	1	,890**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	348	348
Total Satisfacción	Correlación de Pearson	,890**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	348	348

Se comprueba la hipótesis particular de que la dimensión fiabilidad está relacionada con la satisfacción de los usuarios de consulta externa del CS 22 de noviembre, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.724 con una significancia de 0.000, por lo cual es significativo estadísticamente.

**Tabla 5.** Correlación Fiabilidad - Satisfacción

Datos		Fiabilidad	Total Satisfacción
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	348	348
Total Satisfacción	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	348	348

Se comprueba la hipótesis particular de que la dimensión capacidad de respuesta está relacionada con la satisfacción de los usuarios de consulta externa del CS 22 de noviembre, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.881 con una significancia de 0.000, por lo cual es significativo estadísticamente.

**Tabla 6.** Correlación Capacidad de respuesta - Satisfacción

Datos		Capacidad de respuesta	Total Satisfacción
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	348	348
Total Satisfacción	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	348	348

Se comprueba la hipótesis particular de que la dimensión seguridad está relacionada con la satisfacción de los usuarios de consulta externa del CS 22 de noviembre, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.689 con una significancia de 0.000, por lo cual es significativo estadísticamente.

**Tabla 7.** Correlación Seguridad - Satisfacción

Datos		Seguridad	Total Satisfacción
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,689**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	348	348
Total Satisfacción	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	348	348

Se comprueba la hipótesis particular de que la dimensión elementos tangibles está relacionada con la satisfacción del usuario de consulta externa del CS 22 de noviembre, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.721 con una significancia de 0.000, por lo cual es significativo estadísticamente.

**Tabla 8.** Correlación Elementos tangibles - Satisfacción

Datos		Elementos tangibles	Total Satisfacción
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	348	348
Total Satisfacción	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	348	348

## DISCUSIÓN

La variable calidad de atención se logró constatar que en la dimensión empatía se obtuvo que la mayoría estuvo de acuerdo en que el personal de salud le brindó la mejor atención posible y que la atención recibida respondía a sus necesidades, en lo que respecta al trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del profesional de la salud; así como, en que el profesional de la salud muestra preocupación ante sus necesidades que consiguieron un parcial acuerdo, lo que demuestra que la percepción de los pacientes sobre la empatía no es del todo buena y que existen problemas que se deben corregir.

La dimensión fiabilidad se pudo constatar que el 44.0% de los usuarios estuvieron en parcial acuerdo sobre que la explicación del médico sobre su problema de salud fue comprendida, en lo que respecta a que el médico le proporcionó el tiempo necesario para contestar sus dudas fue calificado con total acuerdo con el 32.2%. Con respecto al interés que mostró el profesional para solucionar su problema de salud fue valorado como en parcial acuerdo con el 32.1% y que el establecimiento dispone de personal para informar y orientar a los pacientes con parcial acuerdo con el 22.7%; por lo cual, se debe establecer estrategias enfocadas en los puntos débiles que se han encontrado.

En la dimensión capacidad de respuesta se constató que en la obtención del turno con facilidad fue catalogado con una posición intermedia con el 24.1%. En cambio, en lo que se refiere al respeto a la programación y orden de llegada para su atención se la valoró como en parcial desacuerdo con el 25.3%, el ser atendido en el horario establecido en parcial acuerdo con el 23.6% y la entrega



de medicamentos recetados por el médico en total desacuerdo con 26.4%. Es evidente que esta dimensión cuenta con mayores problemas de calidad, por lo tanto, se deben crear estrategias correctivas que permitan incrementar la calidad del servicio.

En la dimensión seguridad se comprobó que el personal médico que los atendió les inspiró confianza, aspecto que se valoró con un total acuerdo con el 38.8%; en cuanto a la seguridad en el personal de atención médica se consiguió una mayoría en la opción parcial acuerdo con el 36.2%; la amabilidad por parte del personal de salud se calificó con parcial acuerdo con el 37.9%. Por último, en lo que se refiere a que el personal informe, oriente y explique de forma clara y adecuada sobre los trámites para la atención se la valoró con un parcial acuerdo con el 24.1%, demostrando con ellos que hay ciertos aspectos que se deben mejorar para conseguir una mayor percepción de los usuarios acerca de la seguridad y confianza que sientan hacia el profesional de la salud que los atiende.

La variable satisfacción de los usuarios se pudo constatar que la dimensión humana consiguió un nivel medio de satisfacción que corresponde al 57.3% de las percepciones de los pacientes, seguido de un nivel alto con el 30.5%. Este resultado que se consiguió se debió a que los encuestados opinaron que el trato del personal de la salud en el Cs 12 de noviembre algunas veces y frecuentemente es cordial y amable; por algunas veces y frecuentemente el personal sanitario muestra interés cuando consulta sobre su problema, por el respeto a su privacidad durante la atención y por el respeto a las creencias que tienen sobre su enfermedad y tratamiento.

La dimensión técnico-científica se constató que el nivel de satisfacción que obtuvo fue de nivel medio que corresponde al 53.5% y de nivel alto el 23.7%, se demuestra que la percepción que tienen los pacientes no es del todo buena, pues consideran frecuentemente el personal sanitario efectúa el examen físico acorde a su dolencia, le solucionan su problema de salud, comprenden las indicaciones sobre la medicación, lo orientan sobre los cuidados a seguir en el hogar y que la atención del establecimiento es adecuado; así como, que nunca el tiempo de espera es de 20 minutos aproximadamente y que algunas veces explican el problema de salud con palabras sencillas y fáciles de entender.

La dimensión entorno se pudo verificar que el nivel de satisfacción de los usuarios fue nivel medio con el 50.5% y alto con el 35.4%. Los aspectos que determinaron el nivel medio de la satisfacción de los usuarios, se debió a que, la percepción de los pacientes sobre la comodidad de los ambientes del establecimiento se da algunas veces y frecuentemente, incluso porque los encuestados consideran que algunas veces y frecuentemente se sienten satisfechos con la atención recibida y con el servicio recibido en consulta.

## CONCLUSIONES

- En la dimensión empatía se pudo concluir que los principales problemas se establecieron en la atención brindada (15.5% total desacuerdo) y la preocupación ante las necesidades de los usuarios (14.9% total desacuerdo). Los mejores indicadores se ubicaron en si la atención recibida responde a sus necesidades (39.1% total acuerdo) y el trato con amabilidad, respeto y paciencia (36.5% total paciencia). Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.890 con una significancia de 0.000.



- Con respecto a la dimensión de fiabilidad se evidenció que los mayores problemas se presentaron en el contar con personal para informar y orientar a los pacientes (25.3% total desacuerdo) y en el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas (16.4% total desacuerdo). Por otro lado, la mejor puntuada fue la comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud o resultados de la atención. Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.724 con una significancia de 0.000.
- En lo que se refiere a la capacidad de respuesta, los mayores problemas se evidenciaron en la entrega en farmacia de medicamentos recetados, consecución de turno y atención en el horario establecido; no se reflejó algún indicador positivo. Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.881 con una significancia de 0.000.
- La dimensión seguridad mostró mayores problemas en cuanto a si el personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta; entre los aspectos positivos se identificó la confianza en el médico y la amabilidad del personal. Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la calidad al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.689 con una significancia de 0.000.
- En la dimensión elementos tangibles no se mostraron mayores problemas en ningún indicador, los mejores puntuados fueron la limpieza y comodidad, así como la presentación y apariencia del personal que lo atendió. Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión satisfacción total y la calidad al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.721 con una significancia de 0.000.
- La variable calidad de atención obtuvo un promedio de 3.54, en la dimensión empatía se obtuvo una media de 3.70, la dimensión fiabilidad tuvo un promedio de 3.45, la dimensión seguridad consiguió un promedio de 3.57, capacidad de respuesta 2.90 y elementos tangibles 4.06. Por otro lado, la variable satisfacción tuvo un promedio de 3.80 para la dimensión humana, 3.48 para la dimensión técnico-científico, 3.92 para la dimensión entorno y 3.50 para satisfacción total, el promedio general de esta variable fue de 3.68. Se comprobó la hipótesis general que declara que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción de los usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019, por medio de un coeficiente de correlación de Pearson de 0.934 ( $p < 0.001$ ).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, F. (2020). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Angulo, F. (2018). Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 26-36.
- Arévalo, A. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil.

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- AUNA. (2020). *Consulta externa*. Obtenido de <https://auna.pe/servicios/consulta-externa/>
- Banco Mundial. (2019). *Evaluación Externa de la Calidad de la Atención en*. Obtenido de <http://documents1.worldbank.org/curated/en/933731564123661734/pdf/Evaluaci%c3%b3n-Externa-de-la-Calidad-de-la-Atenci%c3%b3n-en-el-Sector-Salud-en-Colombia.pdf>
- Bautista, L. (2016). La calidad en salud un concepto histórico vigente. *Revista Ciencia y Cuidado*, 13(1), 5-8.
- Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del. *Revista DYNA*, 83(197), 212-221.
- Bowen, A., & Fosado, O. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Novasinerгия*, 3(2), 30-39.
- Briones, O. (2018). Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Castillo, A. (2018). Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23, 1033-1044.
- Caypa, A., & Redondo, A. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Gerokomos*, 31(3), 136-140.
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en. *Revista Espacios*, 40(7), 9.
- Cruz, A., & Salazar, L. (2018). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de emergencias Grau ESSALUD. Lima-2017. (Tesis de Posgrado). Repositorio de la Universidad Nacional del Callao.
- Custodio, J., Roja, C., & Hernández, L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD-ICA en febrero-marzo del 2017. *Revista Médica Panacea*, 6(3), 111-115.
- Donabedian, A. (1986). Criteria and standards for quality assessment and monitoring. *Quality Rev Bull*, 12, 99-108.
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Lñimaico, M., & Saldariaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica digital INSPILIP*, 2(2), 1-25.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- García, D. (2018). Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- García, R., & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: MINSA-ESSALUD, Chongoyape-Perú. *Revista Tzhoecoen*, 8(2), 1-10.
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana*, 9(35), 11-15.
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. *Revista de Salud Pública*, 11(2), 88-98.
- Guadalupe, F., Suárez, G., Esperanza, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Indexada El Latindex*, 3(3), 162-177.

- Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*, 3(1), 1-11.
- Hernández, A., Ramos, M., Barbara, P., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: 3Ciencias.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hospital General de Medellín. (2019). *Consulta externa*. Obtenido de <https://www.hgm.gov.co/publicaciones/237/consulta-externa/>
- Hospital Hermilio Valdizán. (2020). *Informe de resultados de la encuesta de usuario externo. Metodología Servqual 2020*. Obtenido de [http://www.hhv.gov.pe/wp-content/uploads/ogc/2020/informes/Informe\\_Final\\_SERVQUAL\\_2020.pdf](http://www.hhv.gov.pe/wp-content/uploads/ogc/2020/informes/Informe_Final_SERVQUAL_2020.pdf)
- Hospital San Juan de Lurigancho. (2017). *Informe de estudio Servqual 2017*. Obtenido de [https://www.hospitalsjl.gov.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/2018/INFORME\\_SERVQUAL\\_2017.pdf](https://www.hospitalsjl.gov.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/2018/INFORME_SERVQUAL_2017.pdf)
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139.
- Jiménez, F. (2020). Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del IESS en la provincia de El Oro. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y., & Marcell, E. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Revista Latinoamericana de Patología Clínica Medicina de Laboratorio*, 63(1), 50-55.
- La Torre, A., Oyola, A., & Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-10.
- Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Ridec*, 9(1), 21-25.
- López, E., Cabrera, Y., López, E., & Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *MediSur*, 16(3), 437-463.
- Maggi, W. (2018). 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. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Martín, O., Chávez, M., Linares, E., & García, J. (2017). Calidad de la atención. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(1), 101-111.
- Martínez, J., & Pino, R. (2021). *Manual práctico de enfermería comunitaria*. Barcelona: Editorial Elsevier.
- Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L. (2018). Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2(1), 1-11.
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista Scientia*, 8(2), 119-123.

- Meza, J. (2018). La calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito de El Agustino - Lima, 2016 . (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional de Educación.
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2017). *Informe Nacional de Calidad en Salud INCAS 2017*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/informe-nacional-calidad-salud-incas-2017.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf>
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *Digital Publisher*, 5(3), 191-204.
- Novelo, A. (2016). Aplicación de un modelo de calidad en los servicios hospitalarios. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(10), 1-16. Obtenido de <http://ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/84/340>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Orlandini, I., & Ramos, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Palacios, W., Félix, M., & Ormazá, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una Dirección Financiera Municipal. *Revista ECA Sinergia*, 8(1), 24-32.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *J. Retailing*, 6, 12-37.
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 2-14.
- Peralta, A. (2017). Satisfacción percibida por los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- 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*, 44(2), 325-343.
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1-10.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio y Ciencia*, 6(3), 1118-1142.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 1-27.
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, M., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Red de Servicios de Salud de Primer Nivel . (2017). *Informe de encuestas de satisfacción al usuario de la E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel* . Obtenido de <https://www.eseguaviare.gov.co/Documentos/SEGUNDO%20INFORME%20SIAU%20ABRIL%20-%20JUNIO%202017.pdf>
- Rivera, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Indexada El Latindex*, 3(3), 162-177.
- Rodríguez, M. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César



Vallejo.

- Rodríguez, M., Buitrago, A., Varón, N., & Quintero, R. (2019). La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de. *Revista Le Bret, enero a diciembre 2019*(11), 123-147.
- Ruiz, J. (2019). Nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Salhuana, F. (2018). Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad San Pedro.
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. *Revista de la Universidad Veracruzana*, 110-117.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una vida*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>
- Sihuin, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmpesp/2015.v32n2/299-302/es>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Sérrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2018). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2).
- Suárez, J. (2017). *Sostenibilidad en las organizaciones sociales*. Barcelona: Chiado Editorial.
- Suárez, L., Rodríguez, S., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.
- Suárez, N., Saénz, J., & Mero, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Ciencias Sociales y Políticas*, 2, 72-85.
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., . . . Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*, 20(2), 254-257.
- Vera, V. (2019). Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Villalba, S. (2016). Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%20C3%91ADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Viviano, S. (2017). Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, V., & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36.