

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital
Básico Guaranda IESS, provincia de Bolivar, año 2024**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora:

Br. Rosa Miossotiz Averos Borja

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital
Básico Guaranda IESS, provincia de Bolivar, año 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús

(presidente)

Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dra. Ramírez Núñez, Santos Isabel

(secretaria)

Código ORCID: 0000-0001-9863-4623

Dr. Garay Canales Henry Bernardo

(vocal)

Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital
Básico Guaranda IESS, provincia de Bolivar, año 2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma**

Br. Averos Borja Rosa Miossotiz (autora)

Dr. Garay Canales Henry Bernardo (asesor)
Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los tres días del mes de febrero del dos mil veintiséis, siendo las nueve horas en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la RESOLUCIÓN No 0273-2024/UNTUMBES-EPG-D, del veintinueve de agosto del dos mil veinticuatro, presidido por el **Dr. Jesús Merino Velásquez** e integrado por la **Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez** (secretario) y el **Dr. Henry Bernardo Garay Canales** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024"**; presentada por la egresada: **Rosa Miossotiz Averos Borja**, del programa de Maestría en Gestión Pública.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada **APROBADO** con el calificativo de **MUY BUENO**.

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Gestión Pública**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 03 de enero 2026



Dr. Jesús Merino Velásquez
(presidente)
DNI 00240035
<https://orcid.org/0000-0003-3301-4487>



Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
(secretaria)
DNI 00212948
<https://orcid.org/0000-0001-9863-4623>



Dr. Henry Bernardo Garay Canales
(vocal y asesor).
DNI 00373867
<https://orcid.org/0000-0003-2323-1103>

REPORTE TURNITIN

Rosa Miossotiz Averos Borja

TURNITIN_Informe final_Averos Borja Rosa Miossotiz

 Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024_Rosa Miossotiz Aver...

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:554921005

Fecha de entrega
9 feb 2026, 14:49 GMT-5

Fecha de descarga
9 feb 2026, 15:22 GMT-5

Nombre del archivo
TURNITIN_Informe final_Averos Borja Rosa Miossotiz.docx

Tamaño del archivo
586.4 KB

41 páginas

8989 palabras

49.791 caracteres


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR




Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | | |
|----|-------------------------|--|-----|
| 1 | Internet | repositorio.untumbes.edu.pe | 5% |
| 2 | Internet | hdl.handle.net | <1% |
| 3 | Trabajos del estudiante | Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-06 | <1% |
| 4 | Trabajos del estudiante | Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-23 | <1% |
| 5 | Trabajos del estudiante | uncedu on 2025-04-28 | <1% |
| 6 | Trabajos del estudiante | Universidad Cesar Vallejo on 2019-01-10 | <1% |
| 7 | Trabajos del estudiante | Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24 | <1% |
| 8 | Trabajos del estudiante | Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-17 | <1% |
| 9 | Trabajos del estudiante | Universidad Tecnológica del Peru on 2025-07-22 | <1% |
| 10 | Internet | repositorio.usmp.edu.pe | <1% |
| 11 | Trabajos del estudiante | Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-04 | <1% |


 DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
 ORCID: 0000-0003-2323-1103
 DOCENTE ASESOR

12 Internet
repositorio.unach.edu.pe

<1%



DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR

DEDICATORIA

Dedicado a Dios y a mi hogar formado por mis hijos Paula y Eduardo, por ser mi fuente de amor e inspiración para seguir alcanzando mis metas en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi hermano Diego y a mi sobrino Santiago que son mis ángeles del cielo, por ser mi luz y fuerza para continuar, a cada uno de mis seres queridos, por todo el apoyo brindado; y, a mi asesor de tesis, su conocimiento y orientación han sido el fundamento en el proceso de esta tesis de maestría.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----|
| RESUMEN..... | XV |
| ABSTRACT | XVI |
| I. INTRODUCCIÓN | 17 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 20 |
| III. MATERIALES Y MÉTODOS | 33 |
| 3.1. Formulación de la hipótesis y definición de las variables | 33 |
| 3.1.1. Formulación de la hipótesis..... | 33 |
| 3.1.2. Variables..... | 33 |
| 3.2. Tipo y diseño de la investigación..... | 34 |
| 3.2.1. Tipo y enfoque de estudio | 34 |
| 3.2.2. Diseño de investigación | 35 |
| 3.3. Población y muestra | 35 |
| 3.3.1. Población..... | 35 |
| 3.3.2. Muestra..... | 35 |
| 3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 36 |
| 3.4.1. Métodos..... | 36 |
| 3.4.2. Técnicas e instrumentos | 37 |
| 3.4.3. Confiabilidad y validación del instrumento..... | 37 |
| 3.4.4. Procesamiento de datos..... | 38 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 39 |
| 4.1. Análisis descriptivo | 39 |
| 4.2. Análisis correlacional | 47 |
| 4.3. Discusión | 50 |
| V. CONCLUSIONES | 54 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 55 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 56 |
| ANEXOS..... | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | <i>Variable Calidad de servicio</i> | 39 |
| Tabla 2 | <i>Dimensión Competencia laboral</i> | 40 |
| Tabla 3 | <i>Dimensión Ética profesional</i> | 41 |
| Tabla 4 | <i>Dimensión Equipamiento</i> | 42 |
| Tabla 5 | <i>Variable Satisfacción de los usuarios</i> | 43 |
| Tabla 6 | <i>Dimensión Organización de la entidad</i> | 44 |
| Tabla 7 | <i>Dimensión Sensibilización</i> | 45 |
| Tabla 8 | <i>Dimensión Metas institucionales</i> | 46 |
| Tabla 9 | <i>Correlación entre Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios</i> | 47 |
| Tabla 10 | <i>Correlación entre calidad del servicio y organización de la entidad</i> | 48 |
| Tabla 11 | <i>Correlación entre Calidad del servicio y sensibilización</i> | 49 |
| Tabla 12 | <i>Correlación entre Calidad del servicio y metas institucionales</i> | 50 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | <i>Variable Calidad de servicio</i> | 39 |
| Figura 2 | <i>Dimensión Competencia laboral</i> | 40 |
| Figura 3 | <i>Dimensión Ética profesional</i> | 41 |
| Figura 4 | <i>Dimensión Equipamiento</i> | 42 |
| Figura 5 | <i>Variable Satisfacción de los usuarios</i> | 43 |
| Figura 6 | <i>Dimensión Organización de la entidad</i> | 44 |
| Figura 7 | <i>Dimensión Sensibilización</i> | 45 |
| Figura 8 | <i>Dimensión Metas institucionales</i> | 46 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables..... | 62 |
| Anexo 2: Matriz de consistencia | 63 |
| Anexo 3: Instrumento de recolección de datos..... | 64 |
| Anexo 4: Informe de opinión de expertos de instrumentos de medición..... | 69 |
| Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis | 72 |
| Anexo 6: Evidencias..... | 74 |

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024; indicando como hipótesis general que, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. Se abordó el tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo – correlacional de corte transversal, de acuerdo con información confiable y consistente de ambas variables que permitió alcanzar los objetivos planteados a través del diseño de investigación no experimental. Los resultados indican un p valor $< 0,01$ (alfa); por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación; en esa línea, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. Con respecto al coeficiente de correlación rho de Spearman 0,675, indica una relación positiva, alta y además significativa entre las variables de estudio. Concluyendo que, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

Palabras clave: Calidad de servicio, competencia laboral, ética profesional, metas institucionales, satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction at the Guaranda IESS Basic Hospital, Bolivar province, year 2024; indicating as a general hypothesis that the quality of service is significantly related to the satisfaction of users in the Guaranda IESS Basic Hospital, province of Bolivar, year 2024. The type of applied research was addressed with a descriptive-correlational cross-sectional level, according to reliable and consistent information on both variables that allowed achieving the objectives set through the non-experimental research design. The results indicate a p value < 0.01 (alpha); therefore, the research hypothesis was accepted; in this line, the quality of service is significantly related to the satisfaction of users at the Guaranda IESS Basic Hospital, Bolivar province, year 2024. Regarding Spearman's rho correlation coefficient of 0.675, it indicates a positive, high and also significant relationship between the study variables. Concluding that the quality of service is significantly related to the satisfaction of users in the Guaranda IESS Basic Hospital, province of Bolivar, year 2024.

Keywords: Quality of service, work competence, professional ethics, institutional goals, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los lineamientos de índole teórico, conceptual e interpretativo se buscó un enfoque, resaltando la participación de usuarios y colaboradores del Hospital Básico Guaranda IESS, ubicado en la provincia de Bolívar, durante el año 2024. Se analizó específicamente el problema de esta institución de salud en identificar su principal desafío: fortalecer la experiencia de los usuarios mediante un servicio de calidad. La necesidad de optimizar estos aspectos ha generado una situación en la que la calidad del servicio del hospital está estrechamente relacionada con el reto de proporcionar un servicio que no solo sea eficiente, sino también satisfactorio para los usuarios.

El objeto de estudio se vincula en el contexto de la gestión, proporcionó una visión clara de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS. Su importancia se sostiene en aspectos vinculantes que influyen directamente en la percepción y experiencia de los usuarios, de manera que, a través del análisis de las diversas dimensiones, se evaluaron aspectos de competencia laboral, ética profesional, equipamiento, organización de la entidad, sensibilización y metas institucionales.

A nivel internacional, en Ecuador, la problemática comprende la identificación de componentes del servicio asistencial que genera la falta de satisfacción entre los usuarios y que requieren mejoras continuas para reducir al mínimo las referencias negativas. Esta insatisfacción no solo afecta la experiencia inmediata de los usuarios, sino que también repercute de manera significativa en el prestigio y posicionamiento de la institución, así como en la apertura del ambiente favorable en la organización con armonía y centrada en bien de cada usuario. (Vera, 2020)

A nivel nacional, la problemática se centra en la identificación y mejora de aquellos aspectos que generan insatisfacción entre los usuarios. Este desafío es particularmente agudo en entornos donde la atención deficiente se manifiesta a través de largos tiempos de espera, infraestructura inadecuada y la falta de empatía

y comunicación efectiva por parte del personal de salud. Estas deficiencias no solo deterioran la experiencia de los pacientes, sino que también impactan negativamente en la reputación y efectividad de las instituciones de salud. En muchos casos, los recursos humanos y materiales son insuficientes para atender la demanda creciente, lo que resulta en un servicio que no cumple con las expectativas de los usuarios. La falta de capacidad para manejar eficientemente la gran cantidad de pacientes y la carencia de sistemas de información adecuados agravan la insatisfacción, afectando la percepción de calidad y la confianza en los servicios ofrecidos. (Arce, 2022)

En el ámbito local, el Hospital Básico Guaranda IESS, en la provincia de Bolívar, enfrenta una problemática crítica en torno a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, estrechamente vinculada a una gestión ineficiente. Los pacientes frecuentemente se quejan de largos tiempos de espera, una infraestructura deficiente y un trato poco empático por parte del personal. La insuficiente planificación y la falta de recursos agravan estos problemas, limitando la capacidad del hospital para mejorar sus servicios y responder adecuadamente a las necesidades de la comunidad. Esta gestión deficiente no solo deteriora la experiencia de los usuarios, sino que también pone en riesgo el prestigio del hospital y su eficacia en la provisión de atención sanitaria.

En tal sentido, en la presente investigación se encontró la relación de las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios a través de la participación de las competencias laborales en el personal administrativo y asistencial con ética profesional y contando con un adecuado equipamiento para lograr las metas de atención oportunamente. En efecto, es fundamental contar con una organización institucional para alcanzar la sensibilización y metas previstas en la planificación de la entidad con participación de sus trabajadores.

Con respecto al diagnóstico preliminar, identificó una necesidad prioritaria: la mejora integral de la calidad de servicio. Esta medida se planteó bajo el propósito de garantizar una experiencia de usuario positiva y una gestión eficiente de los servicios hospitalarios durante el año 2024. Se destacó así la importancia de implementar estrategias que permitan optimizar la competencia del personal, la

eficiencia en la atención, y la empatía en el trato, así como mejorar la infraestructura hospitalaria.

El presente trabajo sostuvo el objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. La localización, magnitud y frecuencia del trabajo se abordó en la unidad de análisis mencionada mediante sus dependencias administrativas y asistenciales de acuerdo con la metodología planteada, destacando así la importancia de adaptar procedimientos que faciliten y agilicen estas actividades operativas, en bien de los usuarios que en forma constante visitan y forman parte de los servicios brindados.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Antecedentes internacionales

Vera (2020)

La investigación “Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020”, precisó como objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Educativa Particular “Ecuador”. La metodología se abordó de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental, aplicando la técnica de la encuesta. Su población y muestra se conformó de padres de los años 8vo y 9no. El resultado final del coeficiente Rho Spearman $r=0.493^{**}$ y una $\text{Sig.}=0.002 < 0.01$ que indica existencia de correlación. Concluyendo que, si existe una relación significativa entre las variables la calidad de servicios educativos y la satisfacción usuaria, en la Unidad Educativa Particular “Ecuador”. (p. 6)

Arias y Bauer (2019)

En su trabajo de investigación “Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de servicios hospitalarios en Emergencia del Hospital General Guasmo Sur”, indicó como objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital General Guasmo Sur en relación a la calidad de servicio que reciben en el área de Emergencia. La metodología se abordó de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, aplicando la técnica de la encuesta. La población y muestra se conformó de 100 usuarios. El resultado final, se obtuvo que el nivel de satisfacción de los Usuarios fue Spearman ($r=0.088$). Se concluyó que, si existe relación entre satisfacción del usuario y gestión de calidad en el servicio de Emergencia del Hospital General Guasmo Sur. (p. 16)

Rivera (2019)

En su tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, planteó como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador. La metodología reflejó de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta. Su muestra se conformó de 180 clientes exportadores. Su resultado final, reflejó una correlación de ($r= 0.952$) en el índice Alfa de Cronbach de relación entre las variables. Concluyendo que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. (p. 14)

Antecedentes nacionales

Arce (2022)

En su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza”, objetivo general fue establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital. La metodología se reflejó de un enfoque cuantitativo, transversal y prospectivo, utilizando la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. La muestra se conformó por 400 pacientes. El resultado final, la relación entre estas variables mediante Rho de Spearman fue de 0.8590 con un $p<0.05$, siendo estadísticamente significativo. Concluyendo que, existe una relación positiva fuerte entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. (p. 6)

Gamarra (2023)

La tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo”, precisó como objetivo de establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consultorio externo de la Clínica. La metodología empleada de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental-transversal, utilizando la técnica de la encuesta. La muestra se conformó de 193 usuarios externos y/o acompañantes. Su resultado final, la correlación significativa la

prueba estadística Rho de Spearman, cuyo valor fue de 0.736 y con un $p < 0.05$.

Se concluyó que existe una relación fuerte, directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de la Clínica San Juan de Dios-Chiclayo. (p. 6)

Policarpo (2022)

En su trabajo de investigación “Calidad de servicios y satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana, año 2022”, denotó como objetivo de identificar si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana, año 2022. La metodología reflejó un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. La población muestral se conformó de 83 usuarios, aplicando el instrumento en la unidad de análisis. Su resultado final, el coeficiente de Spearman de correlación de 0,334. Concluyendo que, la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario existe una correlación positiva y baja. (p. 7)

Antecedentes locales

Idrogo (2024)

En su estudio “Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, Perú, 2022”, planteó como objetivo de determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud. La metodología se abordó de un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, la técnica utilizada la encuesta. La muestra de 378 beneficiarios del Centro de Salud Pampa Grande. Su resultado final, un coeficiente de correlación que presenta un nivel de significancia ($p = 0,000$ 0,01), con un valor de R de Spearman= 0,514. Concluyendo que se acepta la hipótesis

alternativa, y quedando demostrado que, si existe calidad de servicio e influye en la satisfacción del usuario. (p. 12)

Oyola (2023)

En su tesis “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022”, indicó como objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en SUNAT Tumbes 2022. La metodología se abordó de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional y explicativa, con diseño no experimental de corte transversal, usando la técnica de la encuesta. La población estuvo compuesta por 23455 usuarios y una muestra de 265 usuarios. Su resultado final, la fiabilidad tuvo un Rho Spearman de 0.265 indicando una influencia positiva débil con la satisfacción del usuario. Concluyéndose que, la calidad de servicio representada con un 95.85% de las respuestas ubicándose en un nivel alto. (p. 14)

Sánchez (2023)

En su investigación, denotó como objetivo general en determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los servicios de atención primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”. Su metodología reflejó un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimenta, aplicando la técnica de la encuesta. Su población muestral se conformó de 90 usuarios. Su resultado final, estadísticamente de una correlación significativa ($p < 0.00$, Rho Spearman = 0.562). Se concluyó que, las variables calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, si poseen una relación. (p. 9)

Vinces (2023)

La investigación “Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021”, indicó como objetivo determinar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4. Su metodología se reflejó de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-explicativo, diseño no

experimental, aplicando la técnica de la encuesta. Su muestra se conformó por 95 usuarios. Su resultado final, a través del estadístico de Rho de Spearman $r=127$, junto a una significancia de 0,221.

El autor concluyó que, si existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Zorritos – I4. (p. 15)

Calidad de servicio

Teoría de la calidad de servicio

Marcos (2024)

La teoría de la calidad es evaluar de forma completa a una organización y que se logra mediante la aplicación continua de metodologías innovadoras de relevancia, con el propósito que las expectativas de los usuarios sean superadas en términos de impacto en los servicios médicos. Por otro parte, según la definición consiste en cotejar las expectativas con el rendimiento efectivo, siendo la calidad del servicio una manera de evaluar cuán adecuadamente se alinea la prestación del servicio con las expectativas del cliente. Además, hace referencia a la asistencia brindada por el personal a los clientes y usuarios que desean utilizar el servicio, la teoría hace alusión a la cantidad y diversidad de labores que un empleado realiza de manera efectiva en la prestación de un servicio en cada entidad con el fin de alcanzar las metas institucionales. (p. 11)

Gavino (2020)

La teoría de la calidad de servicio hace referencia a que es necesario resaltar que la calidad es un factor determinante en la impresión del cliente ante un servicio, siendo la percepción que tienen los clientes sobre la iniciativa que también un servicio satisface o excede sus expectativas, es decir es la prestación de un servicio que brinda una organización, definiendo como factor importante al usuario. Por otro lado, la calidad de servicio que representa la diferencia entre las percepciones reales de los clientes que tienen del servicio actual y las expectativas que tienen sobre el servicio esperado, convirtiéndose así, en una estrategia ya que muestra el

desempeño en el servicio, punto clave que determinara la mejora en una organización empresarial o entidad pública al servicio de la sociedad. (p. 17)

Calidad de servicio

Lazo y Ramírez (2023)

La calidad de servicio son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan el desempeño basado en el tiempo para obtener los resultados deseados en los receptores, objetos o en otros bienes que los compradores son responsables, además como cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo. (p. 24)

Apeña (2022)

La calidad de servicio toma importancia con las investigaciones de Parasuraman, determinan que la identificación de la variable calidad del servicio, que permiten a las empresas establecer estrategias para retener al cliente y motivar la intención de recompra, la complejidad que conlleva realizar este proceso debido a la naturaleza de la intangibilidad. (p. 18)

Flores (2022)

La calidad de servicio es un término cuyo concepto está muy arraigado en el Marketing, para fines explicativos de la investigación, es necesario entender y definir lo que es el servicio, donde una prestación que está ligada, en ciertos casos, a un producto, donde el servicio como un concepto no necesariamente intangible. (p. 15 – 16)

Competencia laboral

Chávez (2023)

Las competencias laborales deberían partir de la educación superior ya que están directamente vinculadas con el aprendizaje a lo largo de la vida porque son necesarias para hacer posible dicho aprendizaje permanente, se ha preocupado tradicionalmente por la producción del conocimiento, es decir,

por la investigación, donde la enseñanza ha sido considerada como un proceso de divulgación del conocimiento. (p. 24 – 25)

Tejada (2023)

La competencia laboral se define por ser las capacidades como los atributos que incorpora las habilidades y los conocimientos que resultan necesarios para poder cumplir a cabalidad con una tarea encomendada dentro de una organización, en los procesos de evaluación, se suele utilizar el formato previamente que traducido se refiere al efectivo reconocimiento de las competencias más relevantes del trabajador, contemplando la aplicación de diversas herramientas y la tecnología actualizada en cada función asignada por la superioridad administrativa. (p. 26)

Muñoz (2022)

La competencia laboral se contrastó inicialmente en los países manufactureros debido a la necesidad de formar personas para su fácil adaptación a las innovaciones y a la demanda de un nuevo mercado laborales, de igual forma, en los países en desarrollo, su diligencia estuvo ligada al progreso de los sistemas de formación para llegar a un mejor equilibrio entre las necesidades de las personas, empresa y sociedad. resumir lo revisado en libros, artículos científicos, comunicaciones verbales y/o alguna otra fuente con información que se relaciona directamente al tema de la investigación. (p. 13)

Ética profesional

Pérez (2022)

La ética profesional es el compromiso vivencial que debe tener un alcance mayor a lo normado, que vaya de la teoría a la práctica. Es por eso que los educadores tienen que estar aptos para analizar todo el entorno a su alrededor, incluyendo a sus competencias dentro de la práctica e involucrando su capacidad intelectual y moral para fortalecerlas constantemente y sirva como beneficio en los estudiantes para que

adquieran conocimientos sobre todo aquello que los rodea, logrando así que desarrollen al máximo sus capacidades intelectuales. (p. 12)

Morón (2020)

La ética profesional se relaciona y se define con el sentido de triunfar con éxito en la vida” por medio de la educación. Es por ello que es necesario añadir valores éticos dentro del currículo de la enseñanza para empezar a construir individuos que puedan ser generadores de cambio en el lugar que se desempeñan. (p. 29)

Pacherres (2020)

La ética profesional se define porque nos permite actuar con responsabilidad, respetando las normas, reglamentos, que nos permitirán desarrollarnos y formarnos como profesionales, por ello es importante para las empresas dar a conocer a sus colaboradores dentro de su cultura organización, el manual del código de ética la cual ayudara a lograr una buena imagen institucional. (p. 1)

Equipamiento

Mejía y Naveda (2023)

Un equipamiento se define por siempre constituye un escenario de interacción social, pero sobre todo formaliza una oportunidad de que cada persona, de forma individual o colectiva pueda hacerse corresponsable por su salud y bienestar al apropiarlo, disfrutarlo y aprovecharlo para mejorar su salud física y bienestar psicológico, así mismo, infieren que, los espacios urbanos se han asociado con numerosos beneficios para la salud. (p. 12)

Irigoyen (2022)

EL equipamiento ha consistido en un conjunto de actividades que han sido destinadas para analizar la capacidad de respuesta de los usuarios de los servicios, donde los dispositivos y equipos biomédicos han sido esenciales en la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades,

han permitido seguridad para los pacientes y eficacia en los procedimientos médicos en la calidad de la atención. (p. 18)

Mendoza (2021)

El equipamiento es un conjunto de edificaciones y espacios, predominantemente de uso público, en los que se realizan actividades que proporcionan a la población servicios de bienestar social y de apoyo a las actividades económicas para mejorar la calidad de vida de la población, donde la compatibilidad entre equipamientos siempre se relaciona con sus funciones. (p. 21)

Satisfacción de los usuarios

La teoría de la satisfacción de los usuarios

Guevara (2022)

La teoría de la satisfacción de los usuarios viene a ser uno de los aspectos con mayor importancia de la prestación de servicios de calidad, puesto que repercute de forma esencial en su conducta señala que el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente, donde la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. (p. 13)

Meza y Tenorio (2021)

La teoría de la satisfacción del usuario hace referencia que es un indicador más utilizado y que evidencia un juicio de valor subjetivo de la atención que se recibe, asimismo, los métodos existentes que sirven para recopilar información de los usuarios son las encuestas, que permitirán detectar los resultados obtenidos y desarrollar acciones. Son de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, ya que proporcionan información del éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, donde la teoría se trata del nivel de estado de ánimo de un individuo que

resulta de una comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. (p. 24)

Satisfacción de los usuarios

Arias (2022)

La satisfacción del usuario como el nivel del cumplimiento por parte del establecimiento de salud con respecto a las percepciones y expectativas relacionadas a las asistencias que estas ofrecen, además, será el resultado más valioso seguido de prestar el servicio de alta calidad, puesto que determina en el comportamiento, cabe resaltar que es un eje que evalúa la calidad, es por ello que es un indicador de la calidad. (p. 11)

Porras (2019)

La satisfacción del usuario es una respuesta de saciedad del cliente acerca de un servicio para el cumplimiento de sus expectativas, mediante términos de calidad donde el usuario determina si el servicio es bueno y eso conlleva a la fidelización, donde la satisfacción de los usuarios se puede lograr mediante la prestación de servicios de buena calidad y en base al comportamiento que el usuario tenga hacia el servicio. (p. 18)

Davila (2021)

La satisfacción del usuario es la apreciación de la actitud de un consumidor, resultado de adquirir un bien o servicio deseado, siendo un estímulo en la conducta de las personas después de recibir una atención, como resultado la satisfacción sirve como un indicador para estudiar la calidad de servicio, donde también es el grado de aprobación del cliente. (p. 9)

Herquinigo (2022)

La satisfacción del usuario es la industrialización y digitalización de los servicios a impulsado a la masificación de su distribución, los conceptos de justo a tiempo y la competencia de ser el primero en llegar a motivado y obligado a las empresas a adquirir cada vez mejores sistemas que permitan

atender la mayor cantidad demanda de los clientes. Pero esto también ha llevado a observar y no perder como objetivo la calidad del servicio. (p. 27)

Organización de la entidad

Contreras (2022)

La organización en la entidad es la función donde se intercambia y comprende la información entre dos o más personas, con el objetivo de motivar el comportamiento, donde todas las organizaciones deberán tener una atención continua con el colaborador con el objetivo de analizar sus funciones e incertidumbres; seguidamente el indicador respecto a la consideración de los comentarios y sugerencias de los jefes, de manera que se cumplan las disposiciones organizacionales en función del organigrama institucional. (p. 8)

Quispe (2022)

La organización de la entidad es el conocimiento colectivo en el sentido de que se muestra en “un sistema de significados participativos, este sistema de significados establecidos como conocimiento colectivo se forma como producto del aprendizaje social partiendo de los procesos de socialización y proporciona a los miembros de la institución comprender su entorno laboral y adecuarse a las demandas de la misma. En tal sentido, cada entidad a través de su organización interna establece los lineamientos adecuados en función del recurso humano y financiero para el logro de sus propósitos institucionales. (p. 7)

Mederos (2020)

La organización de la identidad se define como la asociación de características y particularidades, lo que supone que la marca de la empresa es propia, la identifica y la distingue de los demás, también se refiere que la identidad de la organización funciona como un método o procedimiento de comunicación que está integrado en el plan general de la organización y está representado por los participantes, quienes son los principales actores que

deben ser objeto de estudio a fin de salvaguardar los intereses institucionales por cada dependencia administrativa. (p. 26)

Sensibilización

Vásquez (2021)

La sensibilización social se define como aquel proceso de transformación que los seres vivos son sensibles a una modificación de actitudes, por lo que resulta esencial la comunicación que se da por parte de dos a más integrantes, en la solución de una confusión de la comunidad para que sean sensibilizados al tener comprensión de la realidad problemática, de la misma manera se puede aseverar que las personas para que estén sensibilizadas deben ser motivadas, animadas para que de esa forma se pueda obtener como resultados, cambios en su actitud. (p. 8)

Orosco (2020)

La sensibilización es un proceso creativo y activo que conduce a cambios de actitudes y comportamientos en la sociedad, tiene actitudes y comportamientos voluntarios para acceder a algo sin oponerse, en otras palabras, es voluntaria pero previamente a que suceda, se debe tener predisposición para aceptar el mensaje. esto quiere decir que mientras más detallada sea la información, que se maneja es mayor la probabilidad de favorecer a la persona en su decisión, aspectos inherentes de lograr una favorable actividad en bien del usuario. (p. 13)

Metas institucionales

Milla (2019)

Las metas institucionales guardan una estrecha relación con la gestión del talento humano en la medida que su vinculación determina el avance a la par en la organización de un programa o evento. En efecto, las metas institucionales son una herramienta fundamental para el cumplimiento de objetivos principales de toda una organización, en el caso del Estado peruano, la correcta organización de los juegos panamericanos son una

meta institucional a nivel nacional; en ese contexto cada entidad planifica sus metas para el logro de competencias. (p. 21)

Calle (2024)

Las metas institucionales es el logro de metas representa una responsabilidad esencial en la gestión administrativa de una institución. Por lo tanto, la falta de un Programa Anual de supervisión y monitoreo para alcanzar las metas tanto físicas como presupuestarias puede comprometer la transparencia y eficacia de la gestión, en cambio, este enfoque colabora con el surgimiento de prácticas corruptas y el incumplimiento de los propósitos y metas establecidos. (p. 10)

Cantorin (2021)

Las metas institucionales nos explican que se encomiendan de coordinar y obtener a las personas, para ello es muy trascendental cuidar las relaciones humanas y este asunto requiere un objetivo relacionado con las políticas de la entidad, menciona que el desarrollo de las metas institucionales tiene la finalidad de establecer enlaces entre la institución y los objetivos a los cuales se dirige para definir adecuadamente las actividades y programas. (p. 21)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de la hipótesis y definición de las variables

3.1.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

Hipótesis específicas

1. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.
2. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.
3. La calidad de servicio se relaciona significativamente con las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

3.1.2. Variables

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad de servicio se refiere a las actividades económicas que una parte proporciona a otra, caracterizadas por emplear un desempeño orientado al tiempo para alcanzar los resultados esperados en quienes las reciben. (Lazo y Ramírez, 2023)

Definición operacional

La variable calidad de servicio fue medida con las dimensiones competencia laboral, ética profesional y equipamiento; a través del instrumento cuestionario y la técnica encuesta en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, Ecuador.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

La satisfacción del usuario se describe como el grado de cumplimiento en relación con las percepciones y expectativas asociadas a los servicios ofrecidos. Asimismo, constituye el resultado más significativo que se obtiene al proporcionar un servicio de alta calidad. (Arias, 2022)

Definición operacional

La variable satisfacción de los usuarios fue medida con las dimensiones organización en la entidad, sensibilización y metas institucionales; a través del instrumento cuestionario y la técnica encuesta en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, Ecuador.

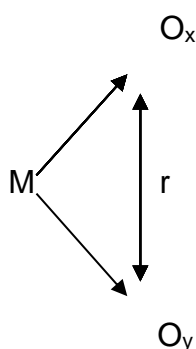
3.2. Tipo y diseño de la investigación

3.2.1. Tipo y enfoque de estudio

Para el tipo de estudio, según Manterola et al. (2019) “En consideración a la conceptualización clásica de la palabra, medir representa designar números a sucesos, sus objetos según algunas reglas”, al respecto, la investigación fue de tipo básica con nivel descriptivo - correlacional. Asimismo, contó con enfoque cuantitativo de acuerdo con la magnitud de investigación, con corte transversal, priorizando los procedimientos de datos confiables, precisos y oportunos (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2.2. Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental, debido al criterio metodológico que vincula el estudio sin la manipulación deliberada de variables, de manera que solo se sostiene los objetos de investigación en su posición normal para que sean materia del análisis pertinente. (Guevara et al. 2020).



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Calidad de servicio

Oy: Satisfacción de los usuarios

r: Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Se constituyó por 120 trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, según registro en la gerencia de administración de personal. De acuerdo con Moreno (2021) sostiene que “la población o colectivo de estudio es un conjunto o grupo de casos, determinado, restringido y viable, que forma como referente para poder elegir la muestra que como objetivo consigue una serie de juicios predeterminados”.

3.3.2. Muestra

Hadi et al. (2023) indican “La muestra de investigación es el grupo de individuos o elementos seleccionados de una población para ser estudiados

y los resultados obtenidos de la muestra se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población” (p. 77). Al respecto, en la investigación la muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, que se vinculan directamente con la atención de los usuarios en la unidad de análisis.

Criterios de inclusión

Se incluyeron a los trabajadores cuyo rol implica contacto directo con los usuarios del hospital. De esta manera, la investigación abarcó la aplicación de instrumentos en sus variables de estudio a estos colaboradores específicos de la unidad de análisis.

Criterios de exclusión

Se excluyeron a los trabajadores que no tengan contacto directo con los usuarios, como aquellos en roles puramente administrativos o de soporte. Estos trabajadores no influyen directamente en la experiencia del usuario en términos de calidad de servicio.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Métodos

Método inductivo

En el presente método, se aplicó el análisis de encuestas mediante la recolección de información, asimismo la aplicación de la observación en el desarrollo del estudio, con el fin de obtener datos sobre la calidad de servicio en el Hospital Básico Guaranda IESS, considerando reunir toda la base de datos que sea posible, para reflejar su relación con la satisfacción de los usuarios, año 2024. (Romero et al. 2021)

Método descriptivo

A través del método descriptivo, se aplicó un sistema de actividades que permitió recopilar, organizar, presentar, analizar y resumir los resultados de las observaciones, mostrando con detalle la información sistematizada de la calidad de servicio en sus parámetros de cada ítem y simultáneamente de la

satisfacción de los usuarios en la gestión del Hospital Básico Guaranda IESS, año 2024. (Huacchillo, 2021).

3.4.2. Técnicas e instrumentos

Técnicas:

Encuesta

La técnica de encuesta metodológicamente permitió aplicar el cuestionario de forma personalizada a los trabajadores de las áreas establecidas de la unidad de análisis, en la cual se precisaron las interrogantes que mantienen relación y relevancia con lo que se persigue en el presente estudio (Arias y Covinos, 2021).

Instrumentos:

Cuestionario

Instrumento en el cual se establecieron las interrogantes que se vinculan a nivel de cada variable del presente estudio, las mismas que se aplicaron a todos los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS. (Manterola et al. 2019)

3.4.3. Confiabilidad y validación del instrumento.

Confiabilidad

Se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach de acuerdo con cada variable a efectos de poder determinar la confiabilidad de los instrumentos establecidos en el presente estudio. (Romero et al. 2021).

Calidad de servicio

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|------------|
| Alfa de Cronbach | N de ítems |
| ,836 | 9 |

Satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de ítems |
|------------------|------------|
| ,880 | 9 |

Validación

Con respecto al proceso de validación de instrumentos, comprendió la participación de juicios de 03 expertos especialistas en el tema de estudio, con los cuales se procedió validando los criterios consignados en cada variable, dimensiones, indicadores e ítems (Arias y Covinos, 2021).

3.4.4. Procesamiento de datos

De acuerdo con Sánchez et al. (2018)

Se aplicó el instrumento cuestionario, el cual establece los ítems en función con los indicadores consignados mediante la técnica encuesta; de manera que permitió establecer de forma cuantitativa los métodos descriptivos organizando, resumiendo y presentando la información obtenida. En efecto, con los datos provenientes del proceso de recolección, se analizó estadísticamente en cuadros que reflejan los resultados necesarios en la determinación de la información relevante para evaluar e identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, año 2024.

En cuanto al análisis descriptivo, se aplicó mediante tablas para indicar los niveles de cada variable y sus respectivas dimensiones, información que se reflejó en figuras de barras descriptivas para reflejar la frecuencia de los resultados. Con respecto al análisis inferencial para la comprobación de hipótesis se procedió mediante la prueba de correlación, considerando aplicar el coeficiente rho de Spearman.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

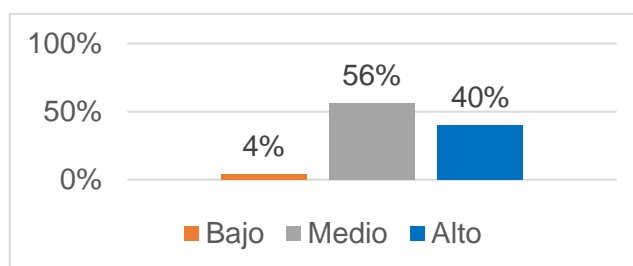
Tabla 1

Variable Calidad de servicio

| Niveles | f | % |
|---------|----|------|
| Bajo | 1 | 4% |
| Medio | 14 | 56% |
| Alto | 10 | 40% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 1

Variable Calidad de servicio



Los resultados presentados en la Tabla 1 y Figura 1 evidencian que la mayoría de los trabajadores (56%) percibe la calidad de servicio del Hospital Básico Guaranda IESS en un nivel medio, lo que indica que, si bien se cumplen los estándares básicos de atención, aún existen aspectos susceptibles de mejora. Por otro lado, un 40% la califica en un nivel alto, reflejando que una parte significativa del personal reconoce prácticas adecuadas en la prestación del servicio. Sin embargo, la presencia de un 4% en el nivel bajo revela la existencia de brechas específicas que podrían afectar la experiencia del usuario. En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a la mejora continua de los procesos de atención, con el fin de elevar de manera sostenida la calidad del servicio ofrecido.

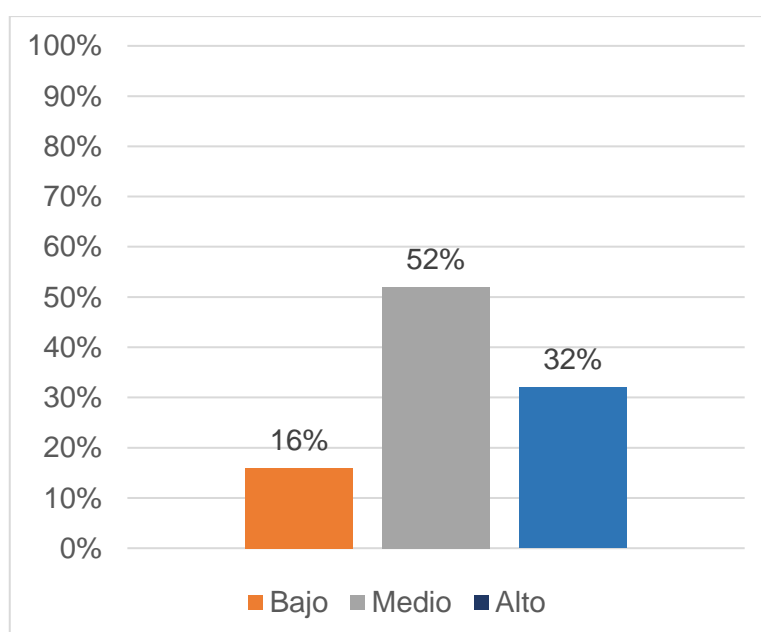
Tabla 2

Dimensión Competencia laboral

| Niveles | f | % |
|---------|----|------|
| Bajo | 4 | 16% |
| Medio | 13 | 52% |
| Alto | 8 | 32% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 2

Dimensión Competencia laboral



En la Tabla 2 y Figura 2 se evidencia que la competencia laboral del personal es percibida mayoritariamente en un nivel medio (52%), lo que sugiere que el personal cuenta con habilidades y conocimientos básicos para el desempeño de sus funciones, aunque aún no se alcanza un nivel óptimo de desempeño. Asimismo, un 32% de los trabajadores la califica en un nivel alto, reflejando la existencia de personal con competencias consolidadas que contribuyen positivamente a la calidad del servicio. No obstante, el 16% que la ubica en un nivel bajo pone de manifiesto debilidades en la capacitación, experiencia o desempeño de parte del personal, las cuales podrían impactar negativamente en la atención brindada al usuario. En conjunto, los resultados indican la necesidad de fortalecer programas de formación y evaluación continua para elevar el nivel de competencias laborales y, con ello, mejorar la calidad del servicio institucional.

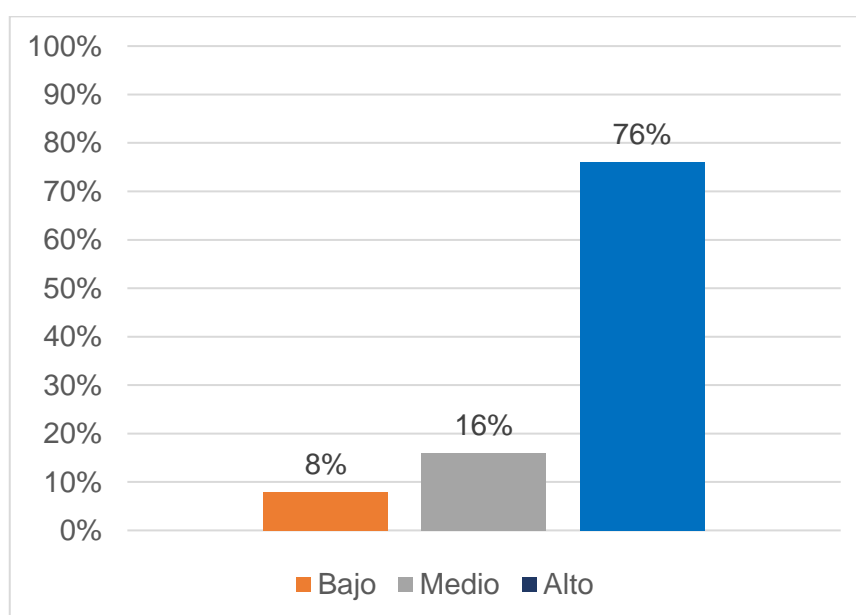
Tabla 3

Dimensión Ética profesional

| Niveles | f | % |
|---------|----|------|
| Bajo | 2 | 8% |
| Medio | 4 | 16% |
| Alto | 19 | 76% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 3

Dimensión Ética profesional



Los resultados mostrados en la Tabla 3 y la Figura 3 evidencian que la ética profesional es valorada mayoritariamente en un nivel alto (76%) por los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, lo que refleja un comportamiento profesional basado en principios éticos, responsabilidad y respeto en el ejercicio de sus funciones. No obstante, un 16% la califica en un nivel medio, lo que indica que, si bien se reconocen prácticas éticas aceptables, aún existen aspectos que pueden fortalecerse. Asimismo, el 8% que la ubica en un nivel bajo pone de manifiesto la presencia de conductas o percepciones éticas desfavorables que podrían afectar la confianza del usuario y la calidad del servicio. En conjunto, estos resultados resaltan la importancia de reforzar la cultura ética institucional mediante acciones de sensibilización y supervisión permanente.

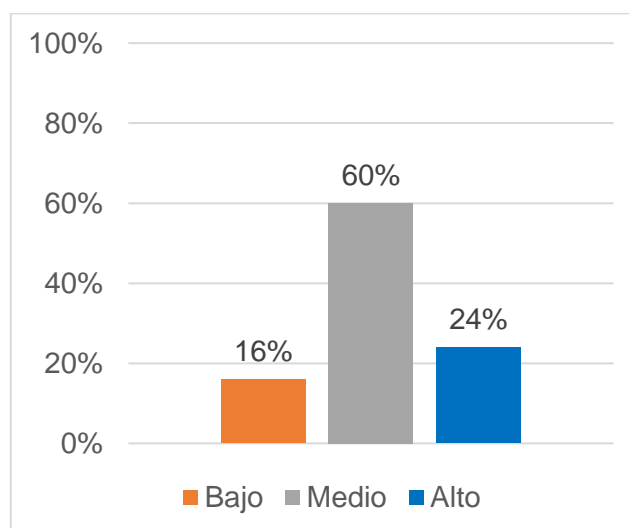
Tabla 4

Dimensión Equipamiento

| Niveles | f | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 4 | 16% |
| Medio | 15 | 60% |
| Alto | 6 | 24% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 4

Dimensión Equipamiento



Los resultados presentados en la Tabla 4 y la Figura 4 muestran que la dimensión equipamiento es calificada mayoritariamente en un nivel medio (60%) por los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, lo que indica que la institución cuenta con equipamiento funcional para la atención de los usuarios, aunque con limitaciones en su modernización, disponibilidad o mantenimiento. Asimismo, un 24% la valora en un nivel alto, evidenciando que una parte del personal reconoce condiciones adecuadas de infraestructura y recursos tecnológicos. Sin embargo, el 16% que la califica en un nivel bajo revela deficiencias que podrían afectar la eficiencia del servicio y la seguridad en la atención. En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer la gestión del equipamiento mediante inversiones, mantenimiento preventivo y renovación tecnológica, con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado.

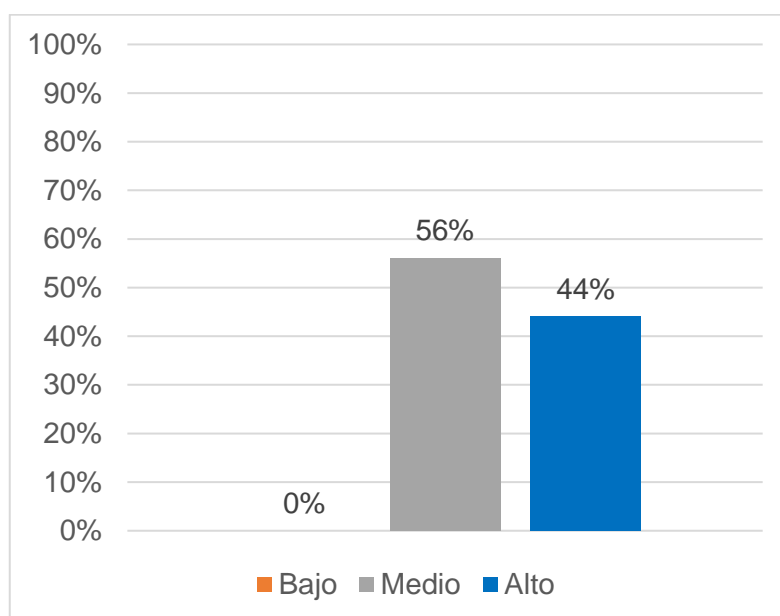
Tabla 5

Variable Satisfacción de los usuarios

| Niveles | f | % |
|---------|----|------|
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 14 | 56% |
| Alto | 11 | 44% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 5

Variable Satisfacción de los usuarios



Los resultados presentados en la Tabla 5 y la Figura 5 evidencian que la satisfacción de los usuarios es percibida mayoritariamente en un nivel medio (56%) por los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, lo que indica que, en términos generales, las expectativas de los usuarios son atendidas, aunque aún existen aspectos susceptibles de mejora. Asimismo, un 44% la califica en un nivel alto, reflejando una valoración positiva del servicio recibido. Es relevante destacar que no se registran calificaciones en el nivel bajo, lo cual sugiere que no se identifican situaciones críticas de insatisfacción. En conjunto, estos resultados muestran una percepción favorable de la satisfacción de los usuarios y refuerzan la necesidad de fortalecer las dimensiones de la calidad de servicio para elevarla de manera sostenida.

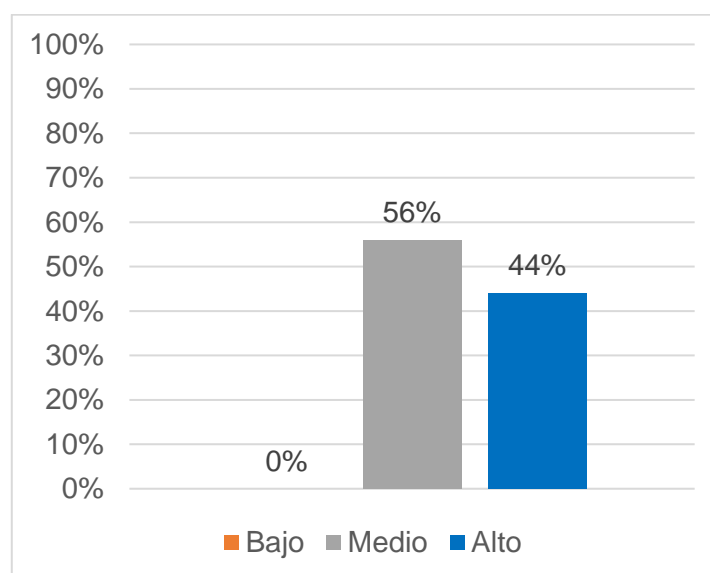
Tabla 6

Dimensión Organización de la entidad

| Niveles | f | % |
|---------|----|------|
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 14 | 56% |
| Alto | 11 | 44% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 6

Dimensión Organización de la entidad



Los resultados presentados en la Tabla 6 y la Figura 6 muestran que la organización de la entidad es percibida mayoritariamente en un nivel medio (56%) por los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, lo que indica que la estructura organizativa y la distribución de funciones permiten el desarrollo de las actividades, aunque aún presentan oportunidades de mejora en términos de coordinación y optimización de procesos. Asimismo, un 44% la valora en un nivel alto, reflejando una percepción positiva sobre el orden y funcionamiento institucional. Cabe destacar que no se registran calificaciones en el nivel bajo, lo cual sugiere la ausencia de desorganización crítica. En conjunto, estos resultados evidencian una organización institucional funcional, que puede fortalecerse mediante acciones orientadas a mejorar la articulación interna y la eficiencia operativa.

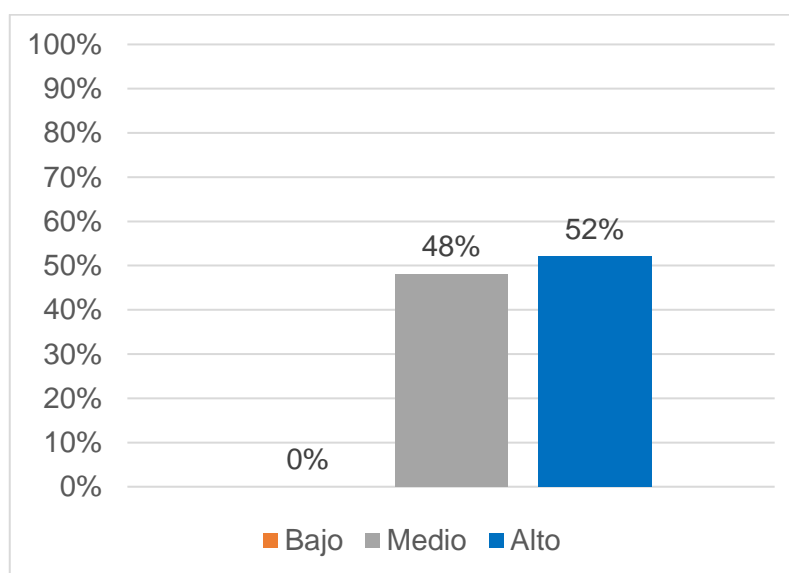
Tabla 7

Dimensión Sensibilización

| Niveles | f | % |
|----------------|-----------|-------------|
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 12 | 48% |
| Alto | 13 | 52% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 7

Dimensión Sensibilización



Los resultados presentados en la Tabla 7 y la Figura 7 evidencian que la dimensión sensibilización es valorada mayoritariamente en un nivel alto (52%) por los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, lo que refleja la existencia de acciones orientadas a promover actitudes de empatía, trato humanizado y concientización en la atención al usuario. Asimismo, un 48% la califica en un nivel medio, lo que indica que dichas acciones se aplican de manera aceptable, aunque con posibilidades de fortalecimiento. Es relevante destacar que no se registran calificaciones en el nivel bajo, lo cual sugiere una percepción positiva generalizada respecto a la sensibilización del personal. En conjunto, estos resultados muestran un desempeño favorable en esta dimensión, que contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio y a la satisfacción de los usuarios.

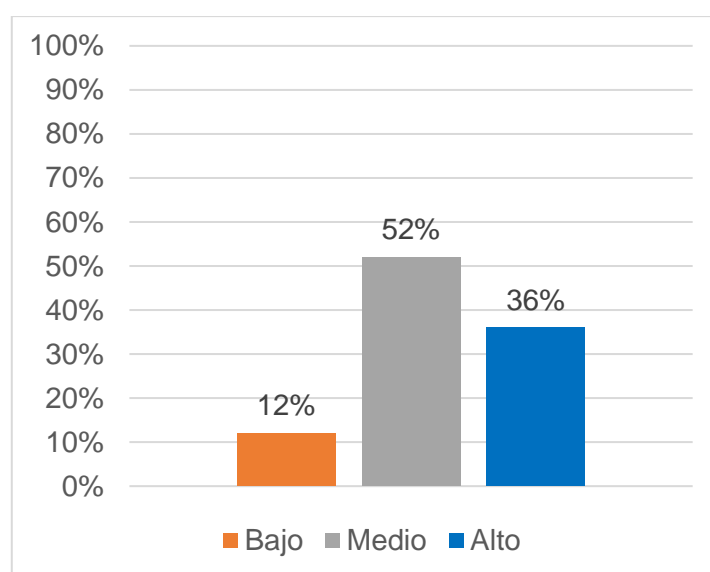
Tabla 8

Dimensión Metas institucionales

| Niveles | f | % |
|---------|----|------|
| Bajo | 3 | 12% |
| Medio | 13 | 52% |
| Alto | 9 | 36% |
| Total | 25 | 100% |

Figura 8

Dimensión Metas institucionales



Los resultados presentados en la Tabla 8 y la Figura 8 muestran que la dimensión metas institucionales es percibida mayoritariamente en un nivel medio (52%) por los trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS, lo que indica que las metas están definidas y son conocidas de manera general, aunque su seguimiento y alineación con las actividades diarias aún pueden fortalecerse. Asimismo, un 36% la califica en un nivel alto, reflejando que una parte del personal reconoce una adecuada orientación hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. Sin embargo, el 12% que la ubica en un nivel bajo evidencia debilidades en la comunicación, monitoreo o apropiación de las metas, lo que podría afectar el desempeño organizacional. En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad de reforzar los mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación de metas para mejorar la efectividad institucional y la calidad del servicio brindado.

4.2. Análisis correlacional

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

Tabla 9

Correlación entre Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

| | | Calidad del servicio | Satisfacción de los usuarios |
|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Calidad del servicio | Correlación de Spearman | 1 | ,675** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 25 | 25 |
| Satisfacción de los usuarios | Correlación de Spearman | ,675** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 25 | 25 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,05 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman= 0.675 con un rango de relación significativa positiva alta. En conjunto, estos hallazgos confirman la relevancia de fortalecer la gestión de la calidad del servicio como un eje estratégico para mejorar la experiencia del usuario y respaldan empíricamente la pertinencia del estudio en el contexto institucional analizado.

Objetivo específico 1:

Analizar la relación de la calidad de servicio con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

Tabla 10

Correlación entre calidad del servicio y organización de la entidad

| | | Calidad del servicio | Organización de la entidad |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Calidad del servicio | Correlación de Spearman | 1 | ,609** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 25 | 25 |
| Organización de la entidad | Correlación de Spearman | ,609** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,05 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la organización de la entidad. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman= 0.609 con un rango de relación significativa positiva alta. En conjunto, estos hallazgos respaldan empíricamente la importancia de la organización de la entidad como un factor clave para elevar la calidad del servicio, reafirmando su rol estratégico dentro de la gestión institucional.

Objetivo específico 2:

Explicar la relación de la calidad de servicio con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

Tabla 11

Correlación entre Calidad del servicio y sensibilización

| | | Calidad del servicio | Sensibilización |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|-----------------|
| Calidad del servicio | Correlación de Spearman | 1 | ,412** |
| | Sig. (bilateral) | | ,041 |
| | N | 25 | 25 |
| Sensibilización | Correlación de Spearman | ,412** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,041 | |
| | N | 25 | 25 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,05 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y sensibilización. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman=0,412 con un rango de relación significativa positiva moderada. En conjunto, los hallazgos resaltan la importancia de fortalecer las estrategias de sensibilización del personal como parte de una gestión integral de la calidad, orientada a mejorar la experiencia del usuario y la satisfacción con el servicio recibido.

Objetivo específico 3:

Describir la relación de la calidad de servicio y las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024.

Tabla 12

Correlación entre Calidad del servicio y metas institucionales

| | | Calidad del servicio | Metas institucionales |
|------------------------------|-------------------------|----------------------|-----------------------|
| Calidad del servicio | Correlación de Spearman | 1 | ,537** |
| | Sig. (bilateral) | | ,006 |
| | N | 25 | 25 |
| Metas institucionales | Correlación de Spearman | ,537** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,006 | |
| | N | 25 | 25 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y metas institucionales, Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman = 0.537 con un rango de relación significativa positiva moderada. En conjunto, los hallazgos resaltan la importancia de consolidar una gestión orientada al cumplimiento de metas como un elemento clave para mejorar la calidad del servicio, integrando los objetivos institucionales con las prácticas diarias del personal.

4.3. Discusión

En el presente estudio, al analizar el objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolivar, año 2024; se encontró que el p valor

es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rho de Spearman= 0.675.

De acuerdo con Arce (2022), el 55.8% de los participantes fueron varones y el 63.5% tenían más de 60 años; además, el 41.8% contaba con secundaria y el 68.2% eran usuarios nuevos. Se determinó que la mayoría de las variables y dimensiones, como fiabilidad, seguridad y satisfacción del usuario, presentaban una distribución no paramétrica. En cuanto a la relación entre variables, se halló una correlación positiva moderada entre satisfacción del usuario y las dimensiones capacidad de respuesta (0.64) y aspectos tangibles (0.42); mientras que fiabilidad (0.73), seguridad (0.71) y empatía (0.75) mostraron una correlación positiva fuerte. Los resultados fueron estadísticamente significativos, confirmando la relación positiva entre las variables.

En esa línea el objetivo específico 1, analizar la relación de la calidad de servicio con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024; en el presente estudio se encontró que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la organización de la entidad. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rho de Spearman= 0.609 con un rango de relación significativa positiva moderada.

Por su parte, Gamarra (2023) analizó la calidad del servicio en consulta externa, encontrando que la mayoría de los participantes eran mujeres (69.4%) con un promedio de edad de 41.83 años. El 74.6% fueron usuarios directos y el 50.8% acudió por primera vez. El 82.9% esperó más de 50 minutos para ser atendido, y el 56.5% permaneció entre 10 a 20 minutos en consulta. Respecto a la percepción del servicio, el 49.2% lo consideró bueno, 37.8% regular y 13% malo. En las dimensiones: fiabilidad (50.3%), capacidad de respuesta (46.1%), seguridad (67.4%) y empatía (65.3%) destacaron como de buena calidad. Finalmente, el

56.5% se sintió satisfecho con el servicio en general, siendo la calidad clínica la mejor valorada (76.2% satisfechos).

En el contexto del objetivo específico 2, explicar la relación de la calidad de servicio con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024; se encontró que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y sensibilización. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rho de Spearman=0,412 con un rango de relación significativa positiva moderada.

En tal sentido, Policarpo (2022) realizó un estudio en un hospital de Lima Metropolitana con una muestra de 83 usuarios, aplicando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, los resultados mostraron que ambas variables (calidad de servicio y satisfacción del usuario) presentaban una distribución no normal. En cuanto a la calidad del servicio, el 79,52% de usuarios la calificaron como regular y el 20,48% como buena. El análisis de correlación de Spearman arrojó una relación positiva débil entre calidad de servicio y satisfacción del usuario ($r=0,334$; $p=0,02$). Al analizar las dimensiones, la fiabilidad mostró un 50,6% de nivel regular y un 48,19% de nivel bueno, con un coeficiente de correlación de 0,374 ($p=0,00$). La capacidad de respuesta fue considerada regular por el 54,22% y buena por el 44,58%, con una correlación de 0,355 ($p=0,00$). Finalmente, la dimensión aptitud profesional fue valorada como buena por el 49,40% y regular por el 48,19%. En todos los casos se rechazó la hipótesis nula, confirmando la existencia de correlaciones positivas, aunque débiles, entre las dimensiones evaluadas y la satisfacción del usuario.

Con respecto al objetivo específico 3, describir la relación de la calidad de servicio y las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024; se reflejó que el p valor es $< 0,05$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y metas institucionales, Asimismo, se

evidenció el resultado inferencial del coeficiente Rh de Spearman = 0.537 con un rango de relación significativa positiva moderada.

Al respecto, Idrogo (2024) realizó un estudio en el Centro de Salud Pampa Grande, donde el 90.21% de usuarios consideró que se brinda un servicio de alta calidad y el 84.92% se manifestó muy satisfecho. El coeficiente Rho de Spearman fue 0.514, indicando una correlación positiva media y significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario ($p < 0.05$). La dimensión elementos tangibles obtuvo una correlación débil ($r = 0.286$; $p < 0.05$), con un 52.12% en nivel medio y 44.71% en nivel alto, por lo que se aceptó la hipótesis nula. En fiabilidad, el 91.80% la calificó como alta, pero la correlación fue débil ($r = 0.288$), también aceptando la hipótesis nula. La capacidad de respuesta fue alta para el 73.54% y mostró una débil correlación ($r = 0.353$). La dimensión seguridad obtuvo 87.30% en nivel alto, con correlación débil ($r = 0.360$). Finalmente, empatía tuvo una correlación positiva media ($r = 0.468$), pero no significativa, aceptando nuevamente la hipótesis nula.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024, ya que el coeficiente Rho de Spearman = 0.675 y un p-valor < 0.05 demuestran una relación positiva, significativa y alta. En tal sentido, cuando el servicio se brinda con oportunidad, trato respetuoso, información clara y resolución efectiva de la demanda asistencial, los usuarios perciben mayor confianza y valor en la atención recibida.
2. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. El coeficiente Rho de Spearman = 0.609 y un p-valor < 0.05 indican una relación positiva, significativa y alta, lo cual evidencia que la existencia de flujos ordenados, roles definidos, coordinación entre áreas y gestión eficiente de citas, historias clínicas y tiempos de espera favorece una atención más fluida y confiable.
3. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024, por cuanto los resultados estadísticos respaldan la hipótesis planteada. Con un coeficiente Rho de Spearman = 0.412 y un p-valor < 0.05, se demuestra que las prácticas de empatía clínica, escucha activa y comunicación asertiva del personal influyen de manera relevante en la experiencia del paciente.
4. La calidad de servicio se relaciona significativamente con las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. El coeficiente Rho de Spearman = 0.537 y un p-valor < 0.05 muestran una relación positiva, significativa y alta. Esto indica que mantener estándares de calidad en la atención contribuye al logro de objetivos operativos (como cumplimiento de tiempos, reducción de reclamos, continuidad del tratamiento y adherencia a protocolos).

VI. RECOMENDACIONES

1. Establecer un estándar de atención centrado en el usuario: triage y citas por prioridad clínica, tiempos máximos por etapa (admisión, consulta, farmacia), información clara en cada punto de contacto y seguimiento por mensaje de texto del estado de la atención; medir mensualmente tiempos de espera, tasa de resolución y reclamos para ajustar procesos y elevar la satisfacción.
2. Ordenar la operación diaria con flujos y roles definidos: agenda única integrada, gestión de colas, historias clínicas digitalizadas y coordinación enfermería – médico – farmacia – laboratorio; fijar metas por servicio y realizar reuniones al inicio del turno para anticipar cuellos de botella y asegurar una atención fluida y confiable.
3. Implementar un programa continuo de sensibilización del personal: capacitaciones mensuales en empatía clínica, escucha activa y comunicación de malas noticias, uso de guiones simples para orientar al paciente y protocolos de manejo de quejas; complementar con retroalimentación breve e inmediata, reconociendo públicamente las buenas prácticas.
4. Vincular la calidad de servicio con las metas institucionales mediante un tablero visible de KPIs: tiempos de atención por servicio, tasa de reclamos resueltos en primera respuesta, adherencia a protocolos y continuidad de tratamiento; asociar cada indicador a responsables, umbrales de alerta y acciones correctivas estandarizadas, con revisión quincenal en comité para asegurar el logro sostenido de objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apeña, C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, distrito de Santa Anita, 2021.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10540>
- Arce, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10905>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. Arequipa, Perú.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias, J. (2022). Satisfacción de los usuarios de las boticas Pharmacity Yumi y Chasqui Pharma, Lima – 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98283>
- Arias, P., y Bauer, C. (2019). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de servicios hospitalarios en Emergencia del Hospital General Guasmo Sur.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43104>
- Calle, C. (2024). Gestión administrativa y cumplimiento de metas institucionales en una municipalidad distrital de la provincia de San Miguel.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132806>
- Cantorin, J. (2022). Influencia de la gestión de recursos humanos en el desarrollo de metas institucionales, Municipalidad provincial de Huancayo, 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84332>
- Chávez, Y. (2023). Competencias laborales genéricas para la inserción laboral de jóvenes arquitectos en Lima Metropolitana, año 2021.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6772?show=full>

- Contreras, B. (2022). Comunicación organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública, Lima – 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79061>
- Dávila, S. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57616>
- Flores, J. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>
- Gamarra, S. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11471>
- Gavino, B. (2020). Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el Mercado Central Ciudad Universitaria, Huancayo – 2020. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10237>
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guevara, H. (2022). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2020. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4477>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rómulo, C. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Puno. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Herquinigo, L. (2022). Aplicación de la teoría de colas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que accedan a la plataforma de chat en línea de una entidad de administración tributaria. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9023>
- Huacchillo, L. (2021). Programa desarrollo empresarial para la calidad de las micro y pequeñas empresas asociadas a la Cámara Peruana de Desarrollo Empresarial – Piura. Universidad César Vallejo Tesis doctoral UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70049>
- Idrogo, C. (2024). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pampa Grande, Tumbes, Perú, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64950>
- Irigoyen, P. (2022). Percepción del usuario respecto a la gestión para el equipamiento biomédico de un policlínico en Chorrillos, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95101>
- Lazo, B., y Ramírez, M. (2023). La satisfacción del cliente y la calidad de servicio del click and collect de una empresa del sector retail en Lima Metropolitana. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18425>
- Marcos, V. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica en el servicio de hemodiálisis en Clínica Trujillo, 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139173>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mederos, G. (2020). Identidad organizacional y toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho-2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40282>
- Mejía, M., y Navedad, J. (2023). Equipamiento recreativo y su influencia en las dinámicas urbanas sociales de la urbanización Casuarinas, Nuevo Chimbote, 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135089>

- Mendoza, G. (2021). Los equipamientos urbanos como elementos de integración de las riberas del río Piura y Castilla con la ciudad – Piura 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71456>
- Meza, E., y Tenorio, E. (2021). Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia. 2020. <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1098>
- Milla, J. (2019). Gestión del talento humano y logro de metas institucionales en el proyecto especial para la preparación y desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos – Lima 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38824>
- Moreno, E. (2021). La población en una investigación. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>.
- Muñoz, A. (2022). Competencias laborales y su impacto en el desempeño de los equipos comerciales en la empresa Mapfre Chiclayo 2019. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/4971>
- Olaya, R. (2019). Gestión escolar y ética profesional de los docentes de la Escuela de Educación Básica Quinto Guayas, Ecuador, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43516>
- Orosco, J. (2020). Publicidad social “Trencito de la Salud” de la Municipalidad Distrital de Ate y la sensibilización en el A.A.H.H Javier Heraud – Ate, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74369>
- Oyola, D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64192>
- Pacherres, A. (2020). Influencia de la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51716>
- Pérez, K. (2022). Ética profesional en la gestión del talento humano en los

- servidores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la justicia de Lima Norte – 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91357>
- Policarpo, G. (2022). Calidad de servicios y satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana, año 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94679>
- Porras, P. (2019). Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42926>
- Quispe, C. (2022). Cultura organizacional para el compromiso laboral en una entidad de gestión educativa de Amazonas. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99792>
- Reaño, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896>
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). Metodología de la investigación. (1ª. ed). Edicumbre Editorial Corporativa, México. https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articloe/view/22/29
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (1ra Edición). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, T. (2023). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>

- Tejada, L. (2023). Las competencias laborales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub-Gerencia de estudios de la MPMN – 2022. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2204>
- Vásquez, M. (2021). Sensibilización social y recaudación de arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en Municipalidad de Comas, Lima, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69856>
- Vera, F. (2020). Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51899>
- Vinces, C. (2023). Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64034>
- Yáñez, P. (2024). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Agencia Nacional de Tránsito, cantón Chimbo, Ecuador, 2023. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64998>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | Escala de medición |
|--|----------------------------|-----------------------------|-------|---|---|
| Variable 1: Calidad de servicio | Competencia laboral | Reglamento interno | 1 | Bajo: 4-7 Medio: 8-11 Alto: 12-15 | ORDINAL Escala de Likert |
| | | Funciones asignadas | 2 | | |
| | | Actividades institucionales | 3 | | |
| | Ética profesional | Normas de convivencia | 4 | | |
| | | Código de ética | 5 | | |
| | | Valores de formación | 6 | | |
| | Equipamiento | Sistemas informáticos | 7 | | |
| | | Material logístico | 8 | | |
| | | Bienes de capital | 9 | | |
| Variable 2: Satisfacción de los usuarios | Organización de la entidad | Estructura orgánica | 10 | Bajo: 4-7 Medio: 8-11 Alto: 12-15 | Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| | | Herramientas y tecnología | 11 | | |
| | | Productividad | 12 | | |
| | Sensibilización | Charlas informativas | 13 | | |
| | | Comunicados | 14 | | |
| | | Entrevistas | 15 | | |
| | Metas institucionales | Actividades administrativas | 16 | | |
| | | Aplicación de sistemas | 17 | | |
| | | Programas asistenciales | 18 | | |

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variable | Metodología |
|---|---|---|---|--|
| ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024? | Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | | <p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Descriptiva - Correlacional</p> |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | <p>Variable 1:</p> <p>Calidad de servicio</p> | <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población</p> <p>120 trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS</p> <p>Muestra</p> <p>25 trabajadores del Hospital Básico Guaranda IESS</p> <p>Técnica e instrumento</p> |
| 1: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024? | 1. Analizar la relación de la calidad de servicio con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | 1: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la organización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | | <p>Se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, que permitió obtener información del Hospital Básico Guaranda IESS, en la provincia de Bolívar, Ecuador.</p> |
| 2: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024? | 2. Explicar la relación de la calidad de servicio con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | 2: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la sensibilización en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | | <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p> |
| 3: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024? | 3. Describir la relación de la calidad de servicio y las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | 3: La calidad de servicio se relaciona significativamente con las metas institucionales en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024. | | |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimado colaborador, sírvase dar respuesta a los enunciados consignados en el presente instrumento de recolección de datos para el estudio: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024”. Se solicita responder objetivamente cada ítem planteado de acuerdo con la escala establecida.

Referencias del nivel respuestas

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO | ESCALA | | | | |
|---|--|--------|----|----|----|---|
| | | N | CN | AV | CS | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1: Competencia laboral | | | | | | |
| INDICADOR: Reglamento interno | | | | | | |
| 1 | ¿El personal del hospital demuestra conocimiento del reglamento interno en sus funciones? | | | | | |
| INDICADOR: Funciones asignadas | | | | | | |
| 2 | ¿Las funciones asignadas a los empleados corresponden adecuadamente con sus habilidades y experiencia? | | | | | |
| INDICADOR: Actividades institucionales | | | | | | |
| 3 | ¿Las actividades institucionales son relevantes y benefician el desempeño laboral del personal? | | | | | |
| D2: Ética profesional | | | | | | |
| INDICADOR: Normas de convivencia | | | | | | |
| 4 | ¿El personal del hospital muestra respeto hacia los usuarios en todas sus interacciones? | | | | | |
| INDICADOR: Código de ética | | | | | | |
| 5 | ¿El personal aplica consistentemente los principios del código de ética en su trabajo diario? | | | | | |
| INDICADOR: Valores de formación | | | | | | |
| 6 | ¿El personal demuestra integridad en su práctica profesional? | | | | | |

| D3: Equipamiento | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| INDICADOR: Sistemas informáticos | | | | | |
| 7 | ¿Los sistemas informáticos del hospital están disponibles cuando se necesitan? | | | | |
| INDICADOR: Material logístico | | | | | |
| 8 | ¿El hospital cuenta con suficiente material logístico para el desempeño eficiente de las funciones? | | | | |
| INDICADOR: Bienes de capital | | | | | |
| 9 | ¿El hospital dispone de todos los equipos médicos necesarios para brindar un buen servicio? | | | | |

| N° | VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | ESCALA | | | | |
|---|---|--------|----|----|----|---|
| | | N | CN | AV | CS | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Organización de la entidad | | | | | | |
| INDICADOR: Estructura orgánica | | | | | | |
| 10 | ¿La estructura orgánica del hospital es clara para los usuarios? | | | | | |
| INDICADOR: Herramientas y tecnología | | | | | | |
| 11 | ¿El hospital cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas para atender las necesidades de los usuarios? | | | | | |
| INDICADOR: Productividad | | | | | | |
| 12 | ¿El hospital brinda atención rápida y eficiente a los usuarios? | | | | | |
| D5: Sensibilización | | | | | | |
| INDICADOR: Charlas informativas | | | | | | |
| 13 | ¿El hospital organiza charlas informativas para los usuarios de manera regular? | | | | | |
| INDICADOR: Comunicados | | | | | | |
| 14 | ¿El hospital emite comunicados para mantener informados a los usuarios con regularidad? | | | | | |
| INDICADOR: Entrevistas | | | | | | |
| 15 | ¿El personal del hospital está disponible para entrevistas con los usuarios cuando es necesario? | | | | | |
| D6: Metas institucionales | | | | | | |
| INDICADOR: Actividades administrativas | | | | | | |
| 16 | ¿Las actividades administrativas del hospital se realizan de manera eficiente? | | | | | |
| INDICADOR: Aplicación de sistemas | | | | | | |
| 17 | ¿Los usuarios encuentran fáciles de usar los sistemas implementados por el hospital para interactuar con sus servicios? | | | | | |
| INDICADOR: Programas asistenciales | | | | | | |
| 18 | ¿El hospital ofrece suficientes programas asistenciales que cubren las necesidades de los usuarios? | | | | | |

RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Variable: **CALIDAD DEL SERVICIO**

Fiabilidad y cargas factoriales

| Constructos e ítems | Carga Factorial | Confiabilidad Alpha de Cronbach | Confiabilidad Omega McDonald |
|---|-----------------|---------------------------------|------------------------------|
| Dimensión 1: Competencia laboral | | 0.872 | 0.879 |
| 1. ¿El personal del hospital demuestra conocimiento del reglamento interno en sus funciones? | 0.563 | | |
| 2. ¿Las funciones asignadas a los empleados corresponden adecuadamente con sus habilidades y experiencia? | 0.940 | | |
| 3. ¿Las actividades institucionales son relevantes y benefician el desempeño laboral del personal | 0.764 | | |
| Dimensión 2: Ética profesional | | 0.841 | 0.868 |
| 4. ¿El personal del hospital muestra respeto hacia los usuarios en todas sus interacciones? | 0.746 | | |
| 5. ¿El personal aplica consistentemente los principios del código de ética en su trabajo diario? | 0.956 | | |
| 6. ¿El personal demuestra integridad en su práctica profesional? | 0.649 | | |
| Dimensión 3: Equipamiento | | 0.735 | 0.763 |
| 7. ¿Los sistemas informáticos del hospital están disponibles cuando se necesitan? | 0.473 | | |
| 8. ¿El hospital cuenta con suficiente material logístico para el desempeño eficiente de las funciones? | 0.953 | | |
| 9. ¿El hospital dispone de todos los equipos médicos necesarios para brindar un buen servicio? | 0.652 | | |

RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Variable: **SATISFACCION DEL USUARIO**

Fiabilidad y cargas factoriales

| Constructos e ítems | Carga Factorial | Confiabilidad Alpha de Cronbach | Confiabilidad Omega McDonald |
|---|-----------------|---------------------------------|------------------------------|
| Dimensión 1: Organización de la entidad | | 0.812 | 0.822 |
| 10. ¿La estructura orgánica del hospital es clara para los usuarios? | 0.882 | | |
| 11. ¿El hospital cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas para atender las necesidades de los usuarios? | 0.563 | | |
| 12. ¿El hospital brinda atención rápida y eficiente a los usuarios? | 0.800 | | |
| Dimensión 2: Sensibilización | | 0.850 | 0.861 |
| 13. ¿El hospital organiza charlas informativas para los usuarios de manera regular? | 0.483 | | |
| 14. ¿El hospital emite comunicados para mantener informados a los usuarios con regularidad? | 0.712 | | |
| 15. ¿El personal del hospital está disponible para entrevistas con los usuarios cuando es necesario? | 0.692 | | |
| Dimensión 3: Metas institucionales | | 0.889 | 0.894 |
| 16. ¿Las actividades administrativas del hospital se realizan de manera eficiente? | 0.782 | | |
| 17. ¿Los usuarios encuentran fáciles de usar los sistemas implementados por el hospital para interactuar con sus servicios? | 0.899 | | |
| 18. ¿El hospital ofrece suficientes programas asistenciales que cubren las necesidades de los usuarios? | 0.815 | | |

Anexo 4: Informe de opinión de expertos de instrumentos de medición

| | | |
|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto (a) | Cargo o Institución donde labora | Mención de Maestría/Doctorado |
| RAMOS GAIBOR JAIRO LIZANDRO | ESPECIALISTA PROVINCIAL DE APOYO DE AUDITORIA 1, EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BOLÍVAR DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO | MAGISTER EN CONTRATACIÓN PÚBLICA |

I. TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| Nº | INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | |
|--------------|-----------------|---|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|-----|
| | | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1 | TITULO | Hace referencia al problema mencionando las variables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 2 | CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 3 | OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 4 | ACTUALIDAD | Está acorde a los cambios en la Administración Moderna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 5 | ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 6 | SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7 | INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 8 | CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teórico científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 9 | COHERENCIA | Entre los indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 10 | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

Autor del Instrumento: Rosa Miossotiz Averos Borja

Lugar y fecha: GUARANDA, 2024-06-18

DNI del experto: 0201860020

Teléfono del experto: + 593 990397201

Firma del experto:

REGISTRO SENESCYT 1022-2024-2896389

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

| | | |
|---|--|--------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto (a) | Cargo o Institución donde labora | Mención de Maestría/Doctorado |
| VERDEZOTO MONCAYO ILIANA CAROLINA | ESPECIALISTA PROVINCIAL DE AUDITORÍA 1, EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BOLÍVAR DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO | MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL |
| I. TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024 | | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| Nº | INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | |
|--------------|-----------------|---|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|-----|
| | | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1 | TÍTULO | Hace referencia al problema mencionando las variables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 2 | CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 3 | OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 4 | ACTUALIDAD | Está acorde a los cambios en la Administración Moderna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 5 | ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 6 | SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7 | INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 8 | CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teórico científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 9 | COHERENCIA | Entre los indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 10 | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

Autor del Instrumento: Rosa Miossotiz Averos Borja

Lugar y fecha: GUARANDA, 2024-06-18

DNI del experto: 0603970294

Teléfono del experto: +593 997613912

Firma del experto: *Iliana Verdesoto*

REGISTRO SENESCYT 1031-2017-1910465

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

| | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto (a) | Cargo o Institución donde labora | Mención de Maestría/Doctorado |
| GALARZA LUNA LESLEE PAULINA | ESPECIALISTA PROVINCIAL DE AUDITORIA 1, EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE BOLÍVAR DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO | MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL |

I. TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| Nº | INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|--------------|-----------------|---|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1 | TITULO | Hace referencia al problema mencionando las variables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 2 | CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 3 | OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 4 | ACTUALIDAD | Está acorde a los cambios en la Administración Moderna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 5 | ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 6 | SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7 | INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 8 | CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teórico científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 9 | COHERENCIA | Entre los indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 10 | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

Autor del Instrumento: Rosa Miossotiz Averos Borja

Lugar y fecha: GUARANDA, 2024-06-18

DNI del experto: 0201248614

Teléfono del experto: + 593 997309532

Firma del experto:

REGISTRO SENESCYT 1031-14-86048088

Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis

CARTA N° 001-2024-RMAB

Señor
Abogado
Max Alberto Jiménez Zúñiga
Director Administrativo
Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar – Ecuador
Ciudad

**ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

De mi especial consideración:

ROSA MIOSSOTIZ AVEROS BORJA identificada con cédula N° 0201260114 maestranda del programa de Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, acude a usted para saludarlo y expresar lo siguiente:

Que, para poder alcanzar el grado de magister en Gestión Pública, es necesario cumplir con presentar y desarrollar mi proyecto de tesis denominado **"Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar, año 2024"** el cual cuenta con un instrumento (cuestionario) que deberá aplicarse mediante la técnica de encuesta en su representada para obtener los resultados de la presente investigación.

En tal sentido, solicito las facilidades del caso para poder aplicar el mencionado instrumento a los trabajadores administrativos de su Representada, en el momento del desarrollo de la tesis.

Sin otro particular, expreso a usted las muestras de especial consideración y alta estima.

Tumbes, 18 de junio 2024



Rosa Miossotiz Averos Borja
Cédula N° 0201260114





AUTORIZACIÓN

LA SEÑORA DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA IESS, PROVINCIA DE BOLÍVAR - ECUADOR; QUE SUSCRIBE, AUTORIZA:

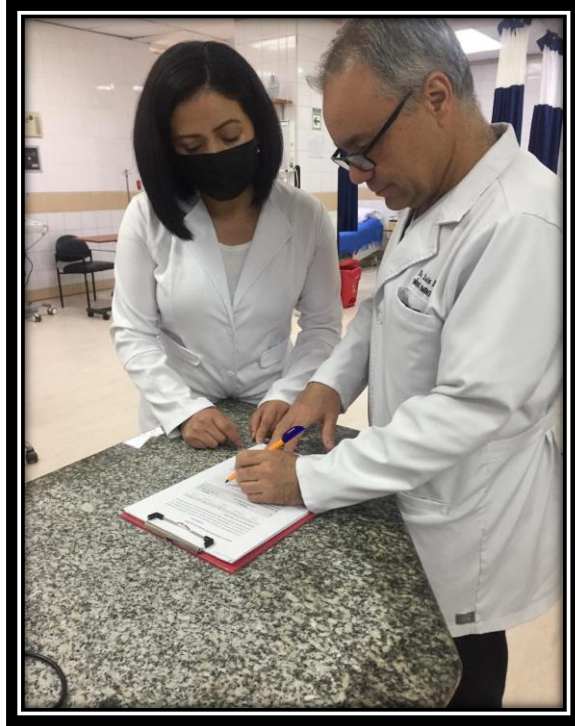
La ejecución del proyecto de tesis denominado "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA IESS, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024**"; a cargo de la licenciada en ciencias de la enfermería ROSA MIOSSOTIZ AVEROS BORJA, identificada con cédula ecuatoriana N° 0201260114, Egresada de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes.

Guaranda, 4 de julio de 2024

Ingeniera Cristina Oliva Puertas
Directora Administrativa
Hospital Básico Guaranda IESS, provincia de Bolívar — Ecuador

Anexo 6: Evidencias

TOMA FOTOGRÁFICA No. 1



MÉDICO DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 2



MÉDICO DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 3



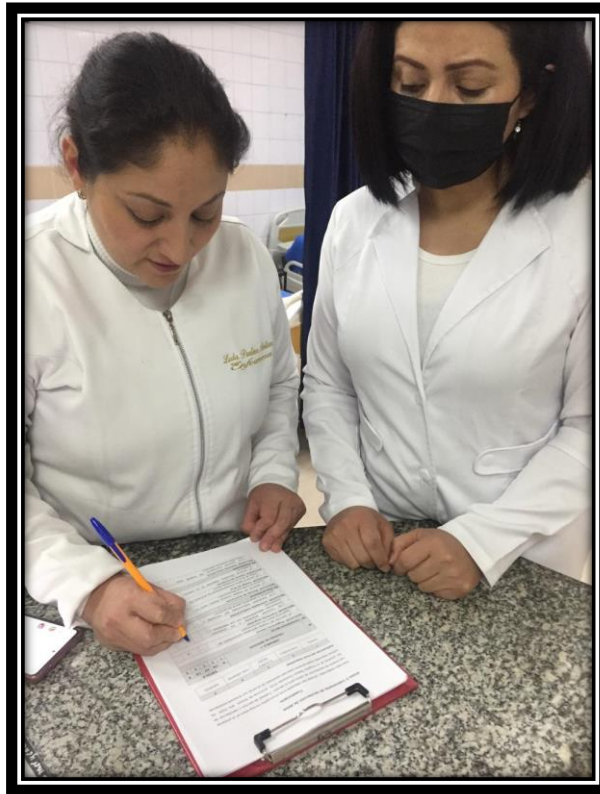
ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 4



ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 5



ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 6



ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 7



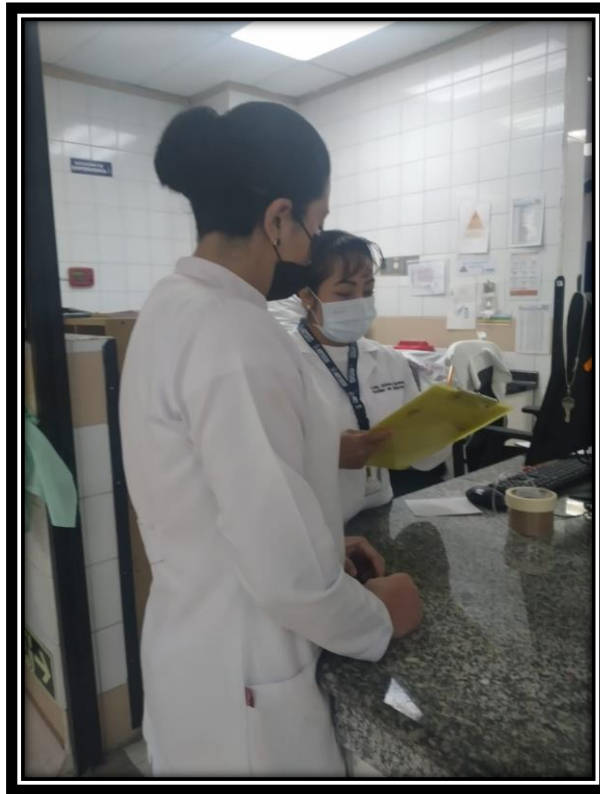
ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 8



ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 9



ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

TOMA FOTOGRÁFICA No. 10



ENFERMERA DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA