



Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el hospital general del norte de Guayaquil ceibos: evaluación para la mejora.

Perceived quality and satisfaction of users in the hospital general del north de Guayaquil ceibos: evaluation for improvement.

Centro Sur.
Social Science Journal
Julio 2021 – E
<http://centrosureditorial.com/index.php/revista>
eISSN: 2600-5743
revistacentrosur@gmail.com
Atribución/Reconocimiento-
NoComercial-CompartirIgual 4.0
Licencia Pública Internacional —
CC BY-NC-
SA 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Lcda. Carmen Elizabeth Vargas Pozo

Dr. Lenin Stalin Muñoz Villacrés

Ing. Granbay Marcelo Muñoz Villacrés

Resumen

Este trabajo se sintetiza en evaluar la calidad de atención en el área de Consulta Externa midiendo la satisfacción con los servicios recibidos. Diseñado con una sección transversal descriptiva. El estudio se realizó en el Hospital General del Norte de Guayaquil Ceibos, y la población de estudio fue de 287 usuarios.

Se aplicaron cuestionarios validados por SERVQUAL para adecuarlos a los fines de la encuesta, previa atención a usuarios mayores de edad. El estudio informado utilizó el programa SPSS versión 24.0 para estadísticas descriptivas. Las variables discretas se abordaron en número y porcentajes y las continuas en promedio $\pm$ desviación estándar ($X \pm DE$). Se adaptaron las verificaciones alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal - Wallis.

Las áreas significativas de satisfacción se encontraron en gran parte de las áreas indicadas por los encuestados y mostraron un nivel global (77,4%) con significación estadística ($p < 0,05$). Se encontró un alto nivel de satisfacción con el servicio global e individual, lo que se refleja en un servicio de alta calidad. La satisfacción del usuario está relacionada con el trato que recibe por parte de los trabajadores de la salud.

Palabras Clave: Calidad, evaluación, satisfacción del paciente

Abstract

This work is synthesized in assessing the quality of care in the area External Consultation by measuring satisfaction with the services received. Designed with a descriptive cross section. The study was conducted at the General Hospital del Norte de Guayaquil Ceibos, and the study population was 287 users.

Questionnaires validated by SERVQUAL were applied to adapt to the purposes of the survey, after attention to users of legal age. The informed study used the SPSS version 24.0 program for descriptive statistics. The discrete variables were addressed in number and

percentages and the continuous variables in average $\pm$ standard deviation ($X \pm SD$). Cronbach's alpha verifications (0.866) and Kruskal - Wallis were adapted.

Significant areas of satisfaction were found in a large part of the areas indicated by the respondents and showed a global level (77.4%) with statistical significance ($p < 0.05$). A high level of satisfaction was found with the global and individual service, which is reflected in a high-quality service. User satisfaction is related to the treatment he receives from health workers.

Keywords: Quality, evaluation, patient satisfaction

Introducción

La satisfacción de los pacientes es una dimensión de la calidad percibida por los usuarios atendidos y su evaluación nos permite obtener valiosa información para la mejora.

La calidad técnica se relaciona con la manera de hacer las cosas, con la aplicación de las técnicas necesarias para que la estructura de nuestro hospital y los equipos y tecnología puedan estar al servicio de la gente.

Patient satisfaction is a dimension of the quality perceived by the users attended and its evaluation allows us to obtain valuable information for improvement.

Technical quality is related to the way of doing things, with the application of the necessary techniques so that the structure of our hospital and the equipment and technology can be at the service of the people.

Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el hospital y evaluar sus factores asociados.

To determine the degree of satisfaction perceived by the users treated at the hospital and to evaluate its associated factors.

Universo y Muestra

Hospital General del Norte de Guayaquil Ceibos, beneficia a 1.5 millones de afiliados entre las personas jubiladas y el público en general lo cual se consideraban un universo. En un estudio exploratorio realizado con un propósito similar en el mismo grupo de estudio, los usuarios informaron una satisfacción general con respecto al servicio igual al 25%, por lo que este valor

se tomó como la prevalencia esperada. Para el cálculo muestral se utilizó el programa Epi Info 7.2.0.1 de Windows el cual nos arroja un muestreo de 287 individuos considerando un porcentaje de pérdida del 10% el resultado negativo nos indicaría tener la percepción de satisfacción teniendo como muestra 315 usuarios consultados.

Instrumento de recolección

Se puso en marcha el uso de la encuesta SERVQUAL adaptada para medir la satisfacción de los usuarios en servicios para lo cual se diseñó un formato de preguntas dividido en dos partes, el primero refiere a las características sociodemográficas de los encuestados (Anexo 2) ya que estos datos nos permitirán establecer un perfil de los mismos. En la segunda parte nos enfocaremos en la resolución de puntos que valoran la satisfacción frente al servicio, lo que percibe el usuario de forma subjetiva y objetiva (Anexo 1 y 3). Para formalizar estos valores se implementó una escala de puntuación a los mismos que van desde 1 ("mucho peor de lo esperado") hasta 5 ("mucho mejor de lo esperado"). Previo a la cumplimentación del cuestionario se indicó al participante las recomendaciones a seguir, así como una descripción del uso de estas respuestas y se le entrega el consentimiento respectivo que debió ser leído y firmado. Estas encuestas fueron direccionadas por personal externo del Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos las mismas que se formularon en léxico entendibles para los participantes. La duración media de la cumplimentación fue de entre 8 y 12 min por entrevistado.

Alcance del estudio

El presente trabajo tuvo un alcance descriptivo pues se hizo hincapié en analizar los factores que afectan las evaluaciones en base al modelo SERVQUAL de aspecto calidad subjetiva (funcional) y calidad objetiva (técnica). Tenemos que indicar que tenemos una calidad técnica, percibida y total. La calidad técnica es la obtenida por cada uno de los profesionales a través de cada una de sus especialidades. Tiene que ver con la infraestructura hospitalaria y equipamiento tecnológico (tomógrafos, resonadores, ecógrafos, etc.). En la misma se evalúan los factores claves. En la siguiente figura se plasma el modelo basado en esta metodología.

Se analizó la satisfacción global y cada una de las dimensiones siguientes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Universo y Muestra

Hospital General del Norte de Guayaquil Ceibos, beneficia a 1.5 millones de afiliados entre las personas jubiladas y el público en general lo cual se consideraban un universo. En un estudio exploratorio realizado con un propósito similar en el mismo grupo de estudio, los usuarios informaron una satisfacción general con respecto al servicio igual al 25%, por lo que este valor se tomó como la prevalencia esperada. Para el cálculo muestral se utilizó el programa Epi Info 7.2.0.1 de Windows el cual nos arroja un muestreo de 287 individuos considerando un porcentaje de pérdida del 10% el resultado negativo nos indicaría tener la percepción de satisfacción teniendo como muestra 315 usuarios consultados. Se realizará un análisis de descriptivo de las variables recogidas: las variables cualitativas a través de porcentajes y percentiles, y las variables cuantitativas a través de medidas de tendencia central (media y mediana) y dispersión (desviación estándar). Para el análisis

bivariante de los datos se utilizarán contraste de hipótesis utilizando los estadísticos apropiados según la naturaleza de las variables: para cualitativas se empleará la comparación de proporciones (prueba Z o chi cuadrado de Pearson), y para las variables cuantitativas se empleará la comparación de medias con T de Student. Si las variables no cumplen los supuestos de normalidad se emplearán pruebas no paramétricas.

Variables

Variable dependiente o de resultado: percepción de satisfacción del usuario, variable cuantitativa discreta, medida a través de una escala Likert, con una puntuación desde 1 a 5.

Variables independientes:

Datos sociodemográficos (edad, sexo), número de visitas, área de atención sanitaria, días de estancia en caso de ingreso hospitalario, dimensión de la calidad evaluada.

Estas variables se detallan en la tabla 1.

Tabla 1. Tabla de Variables

NOMBRE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
SATISFACCIÓN	Juicio de valor que el usuario da al servicio luego de haberlo recibido	Calidad objetiva	Calificación del usuario	Escala ordinal de valoración LIKERT
		Calidad subjetiva		
EDAD	Tiempo en años transcurrido desde el nacimiento del individuo hasta la fecha de realización de la encuesta		Años cumplidos	Escala continua valor absoluto
SEXO	Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas		Fenotipo	Escala nominal. Femenino o masculino
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Grado de escolaridad hasta el que llega un individuo		Años en los que se matriculó	Escala ordinal: ninguna, primaria, Secundaria, superior
ESTADO CIVIL	Situación de las personas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes		Determinado por el usuario	Escala ordinal: Soltero, Casado, Divorciado, Viudo, Unión Libre

OCUPACIÓN	Empleo o actividad que realiza un individuo, por el que recibe o no un rédito económico		Determinado por el usuario	Escala ordinal: desempleado, jubilado, estudiante, Empleado privado, Quehaceres domésticos
RESIDENCIA	Lugar geográfico en donde un individuo reside por un tiempo mayor a 2 años		Dirección domiciliaria referida por el usuario	Escala nominal urbano, rural
SERVICIO DE SALUD UTILIZADO POR EL USUARIO	Prestación de salud con la que tienen contacto dentro de la unidad operativa de salud y a la que acudo por libre elección en primera instancia y/o necesidad			Escala ordinal: C. Médica, C. Odontológica, C. Emergencia, Diálisis, Laboratorio
NÚMERO DE VISITA AL SERVICIO	Número de veces que el usuario ha tenido contacto con los servicios brindados en Hospital General del Norte de Guayaquil Ceibos	Primera consulta	Registro en partes diarios e historia clínica	Escala nominal si/no
		Consulta subsiguiente		

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo.

Materiales y métodos

Aspectos éticos:

Para garantizar la información recopilada en las encuestas tanto en su privacidad como en su confidencialidad, las mismas se realizaron anónimamente y previo consentimiento del encuestado (Anexo 4).

Ventajas y Desventajas del Modelo Servqual

Las ventajas actuales de este modelo incluyen:

- Al conocer las quejas y sugerencias de los clientes más directamente, puede encontrar la solución adecuada a estos problemas.
- Cuando se les pregunta sobre las necesidades del paciente utilizando el cuestionario propuesto en este modelo, sentirá que sus necesidades están siendo consideradas por la organización, lo que puede conducir a la lealtad.
- Al desarrollar este modelo, el Hospital General en el norte de Guayaquil Ceibos puede controlar mejor el área de consulta externa para identificar los posibles obstáculos que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades.
- Este modelo permite el monitoreo continuo del desarrollo de cambios que ocurren entre las expectativas y percepciones del cliente, y por lo tanto se convierte en un instrumento para la mejora continua.

Con respecto a las deficiencias de este modelo, puede centrarse en la existencia de otros factores de concurrencia en la provisión de servicios, que no se mencionan en el modelo Servqual, que tiene un gran impacto en la satisfacción del paciente. Varios autores creen que la calidad es un factor incalculable, por lo que es imposible determinarlo. Los cálculos realizados por puntajes de diferencia causarán problemas de confiabilidad, diferenciación, convergencia y validez de predicción al adquirir e interpretar datos. Por lo tanto, los puntajes de SERVQUAL deben usarse con precaución.

Resultados

Determinando nuestros resultados encontramos que de las 315 encuestas realizadas se validaron 287, desechándose 28 ya que se encontraban con errores (doble respuestas) o inconclusas. Para validar esta información se utilizó el sistema estadístico SPSS en su versión.

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Total de casos
Sexo	Masculino	125	43,6	125
	Femenino	162	56,4	162
				287
Edad en años	De 18 a 25	93	32,4	93
	De 26 a 33	69	24	69
	De 34 a 41	40	13,9	40
	De 42 a 49	33	11,5	33
	De 50 a 56	29	10,1	29
	De 57 a 64	11	3,8	11
	De 65 a 72	8	2,8	8
	De 73 a mas	4	1,4	4
				287
Estado civil	Soltero	78	27,2	78
	Casado	134	46,7	134
	Divorciado	22	7,7	22
	Unión libre	47	16,4	47
	Viudo	6	2,1	6
				287
Residencia	Rural	17	5,9	17
	Urbana	270	94,1	210
				287
Nivel de instrucción	Primaria	89	31	89
	Secundaria	134	46,7	134
	Universidad	64	22,3	64
				287
Seguro de salud	IESS Activo	205	71,4	205
	IESS Jubilado	40	13,9	40

	Seguro Campesino	42	14,6	42
				287
	Empleado privado	19	34,1	19
	Empleado publico	48	16,7	48
Ocupación	Profesional	59	20,6	59
	Jubilado	40	13,9	40
	Quehaceres domésticos	42	14,6	42
				287

23.0 para Windows, y se alimentó el mismo con las respuestas obtenidas. Se determinó la estadística descriptiva con esta información, sus variables discretas se desarrollaron en número de casos (n) y porcentajes (%) y las variables continuas en promedio $\pm$ desviación estándar ($X \pm DE$). Procedimos a interponer piezas estadísticas de inferencia sin reformar el bosquejo del proyecto. Se examinaron como importantes los valores de $P < 0,05$.

El estudio de confiabilidad de la herramienta se alcanzó por medio del Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0,866, valor que evidencia la autenticidad y lo fidedigno de la herramienta gestionada.

En el proyecto se manejó tablas de adjudicación de frecuencias tanto en números como en porcentajes con sus interludios de confianza (IC=95%) tanto para delinear las variables socio demográficas y las variables que calibraron los rangos de apreciación de calidad de los servicios.

Dado que se tenía que instaurar las disconformidades entre las jerarquías de las posiciones analizadas y la estimación global del servicio, se generó la tabla Grado de satisfacción según indicadores subjetivos y objetivos (Anexo 5). Para instaurar la correlación entre la escala de satisfacción expresada y los indicadores subjetivos vinculados con mayor calidad del servicio se recurrió a la herramienta de Epi Info y en StatCalc y se compararon tablas de 2x2 (Anexo 6).

Tabla 1. Distribución de frecuencias según las características socio demográficas de usuarios que visitan el Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos.

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo

El 43.5% de los encuestados corresponde al sexo masculino, mientras que el 56.4% representa el sexo femenino. La edad de los encuestados entre 18 y 41 años es del 70,4% ($35,1 \pm 14,1$ años, entre un mínimo de 18 y un máximo de 79 años). En cuanto al estado civil de los entrevistados, la tasa más alta corresponde a los casados (46.7%), dejando al soltero (27.2%) en segundo plano y en tercer lugar a la unión libre (16.4%). Los resultados indican que el rango de residencia difiere entre las zonas rurales con 5.9% mientras que 94.1% reside en el sector urbano. El nivel de estudios de los encuestados corresponde principalmente a la escuela secundaria con un 46,7%, mientras que en cuanto al tipo de asegurado tenemos el índice de encuestados activos con un 71,4% que relega el seguro de jubilados y campesinos con 13,9% y 14,6% respectivamente. En lo que respecta a las ocupaciones tenemos que las personas que visitan las

dependencias son empleados privados en un 34,1% mientras que los jubilados tienen una representación del 13,9% y en elevación el porcentaje de las empleadas domésticas que están con un 14,6%.

Tabla 2. Distribución por sexo y por grupo de edad, Análisis de satisfacción según la edad del consultado.

Variable	Hombre	Mujer	Satisfecho	Insatisfecho	Porcentaje satisfecho	Porcentaje insatisfecho
Edad en años	De 18 a 25	36	57	70	23	24,4
	De 26 a 33	40	29	41	28	14,3
	De 34 a 41	17	23	36	4	12,5
	De 42 a 49	9	24	30	3	10,5
	De 50 a 56	12	17	23	6	8,0
	De 57 a 64	4	7	11	0	3,8
	De 65 a 72	5	3	8	0	2,8
	De 73 a mas	2	2	3	1	1,0
Total	125	162	222	65	77,4	22,6

Pruebas de chi-cuadrado por Satisfacción

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,649 ^a	7	0,001
Razón de verosimilitud	29,671	7	0
Asociación lineal por lineal	8,284	1	0,004
N de casos válidos	287		

a. 4 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,91.

Pruebas de chi-cuadrado por Sexo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,820 ^a	7	0,107
Razón de verosimilitud	11,939	7	0,103
Asociación lineal por lineal	0,03	1	0,862
N de casos válidos	287		

a. 5 casillas (31,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,74.

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo

Se observa en el chi-cuadrado que las frecuencias esperadas son en lo que respecta a la satisfacción menor de 5 por lo que el valor se debe tener en cautela así también el que corresponde a la edad pues este supera el valor de 5 como se detalla a continuación con lo que queda demostrado que la diferencia es significativa.

Tabla 3. Distribución de frecuencias nivel de satisfacción global con los cuidados y servicios que ha recibido durante su estancia en el Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	Muy satisfecho	26
	Satisfecho	196
	Poco satisfecho	64
	Nada satisfecho	1
	Total	287
		100,0

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo.

Como lo indica la tabla, estos parámetros nos proporcionan la calificación registrada por el usuario encuestado sobre el servicio recibido, refleja un nivel de satisfacción del 68.3%, así como el 22.3% de las personas que encuentran poco satisfecho con los servicios prestados en el hospital.

Tabla 4. Distribución de frecuencias según la percepción global Calidad y Satisfacción Del Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	222	77,4
Insatisfecho	65	22,6
Total	287	100

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo.

La tabla 4 nos muestra que, del total de 287 personas encuestadas en el Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos, el 77,4% reflejan su satisfacción por el servicio obtenido en sus gestiones en esta unidad.

Tabla 5. Distribución de frecuencias según el servicio al que asiste en el Hospital

General Del Norte De Guayaquil Ceibos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Acude a consulta de: Medicina Interna	158	55,1
Laboratorios	45	15,7
Odontología	27	9,4
Imágenes	15	5,2
Diálisis	14	4,9
Trabajo Social	11	3,8
Farmacia	10	3,5
Hospitalización	7	2,4
Total	287	100,0

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo.

La Tabla 5 muestra los servicios frecuentados por los pacientes encuestados, con el servicio de Medicina Interna con 55.1% la tasa más alta seguido por Laboratorios con 15.7%, mientras que Odontología tiene 9.4%. Mientras que los servicios de Imagenología, Diálisis, Trabajo social, Farmacias y Hospitalización se distribuyen el porcentaje restante.

Tabla 6. Distribución de frecuencias según el número de visitas al que asiste en el Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Visita primera vez	68	23,7
Visita por control	219	76,3
Total	287	100,0

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo.

Los resultados de la tabla 6 nos indican que el 76,3% de los entrevistados son pacientes con recurrencia en las visitas mientras que el 23,7% tiene su primera consulta en estas dependencias.

Tabla 7. Determinación de satisfacción percibida según el servicio al que acude en el Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos.

Variable		Satisfecho		Insatisfecho		Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Acude a consulta de:	Medicina Interna	113	71,5	45	28,4	158
	Laboratorios	36	92,8	9	7,1	45
	Odontología	25	72,7	2	27,2	27
	Imágenes	12	80	3	20	15
	Diálisis	13	80	1	20	14
	Trabajo Social	8	72,72	3	27,4	11
	Farmacia	9	90	1	10	10
	Hospitalización	6	85,71	1	14,28	7
	Total	222	77,4	65	22,6	287

Fuente: Elaboración de Carmen Elizabeth Vargas Pozo.

Determinando los resultados concretamente en los servicios visitados por nuestros encuestados, se detecta un grado de satisfacción permeado en todas las áreas ya que los encuestados exteriorizan su satisfacción al servicio solicitado.

Conclusión

Como resultado de la investigación presentada y basada en los objetivos establecidos al comienzo de esta, es posible concluir que existe un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos, entre los usuarios de la consulta externa, al igual que Francisco Infante Gómez⁶, lo indica en su análisis, el cual determino

que la satisfacción global percibida fue alta y que existía una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se puede determinar que los servicios ofrecidos en la consulta externa del Hospital General del Norte Ceibos se consideran de buena calidad, dada la correspondencia entre calidad y satisfacción del usuario, lo que hace de este último una buena medida de la calidad de los servicios.

Así también la comparación con este autor sobre las relaciones entre sexo y edad es fundada en que nuestro trabajo arroja que el 43,6% de los encuestados son Hombres mientras que el 56,4% son Mujeres económicamente activas, cabe mencionar también que el 60,8% de los hombres encuestados tienen entre 18 a 33 años, mientras las mujeres encuestadas en ese mismo rango de edad representan el 53,1%.

Los servicios que los usuarios determinan como los más frecuentados son medicina interna (55,1%), laboratorio (15,7%) y consultas dentales (9,4%). Juntos, estos servicios representan el 80,2% de las consultas realizadas en esta unidad médica. Este trabajo también muestra que la mayoría de los usuarios que reciben tratamiento en los servicios de esta unidad son usuarios frecuentes reflejados con (76.3%). Con el apoyo de la bibliografía consultada, podemos determinar que esta alta tasa de consultas posteriores valida la calidad del servicio y favorece los altos niveles de complacencia que se encuentran en este trabajo. Lo cual desplaza el análisis de Emilio Cabello & Jesús L. Chirinos⁸, donde sus variables de insatisfacción denotaban el trato inadecuado. Al examinar los resultados segmentados de los servicios a los que llegan los usuarios registrados en nuestras encuestas, encontramos elevados niveles de satisfacción por el servicio recibido, lo que representa la validez y el apoyo para la determinación general de satisfacción con el servicio (77.4%).

Entre los servicios de salud que se evaluaron en el Hospital General Del Norte De Guayaquil Ceibos, las tasas de satisfacción más altas se encontraron en los departamentos de Laboratorio (92.8%), Hospitalización (85.71%), Odontología y Trabajo Social (72.7%). Este resultado en comparación con el expresado por Lisbeth Chavarrea¹¹, con su encuesta de percepción del área de fisioterapia nos indica que la herramienta de Servqual es la indicada para receptar la satisfacción del servicio brindado.

En este trabajo se destaca también al igual que Picón¹⁰ que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos, pero si requiere revisión en ciertos ámbitos por la existencia una correlación positiva en cuanto a las variables calidad y satisfacción.

Con base en el porcentaje de complacencia obtenida en este trabajo, se recomienda realizar periódicamente encuestas de satisfacción entre los usuarios de los servicios con el fin de monitorear los niveles de calidad en la atención de la unidad operativa y, en función de los resultados, realizar cambios estratégicos con miras a mejorar los servicios, siempre teniendo en cuenta la opinión del usuario y asegurando así que sus inquietudes y desacuerdos se reflejen en las acciones de cambio que se establezcan. Esto garantiza, por un lado, la participación ciudadana en la toma de decisiones, por otro lado, genera un proceso de retroalimentación entre el usuario y el servicio que garantiza la mejora continua de los beneficios.

Referencias

- Beltrán Beltrán C, López Alba LC, Ramírez Castillo AM, & Vallejo Pazmiño Y. (2003, Octubre). Cuidados de enfermería humanizados en el servicio de urgencias. Coloquio nacional de investigación en enfermería, XVI(394-406), 394-406.
- Cardona L, & Silva L. (2000). Relación entre la percepción de los comportamientos de cuidado de los pacientes y la del personal de enfermería de la unidad de cuidado intensivo del Hospital Santa Clara. Tesis de Maestría en Enfermería con Énfasis en Gerencia de Servicios de Salud, (p. p. 81). Bogotá.
- Chavarrea L. (2018). Retrieved Octubre 2, 2019, from http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15969/Disertacion%20_Libeth_Chavarrea-converted.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ecuador, Constitución de la República del. (2010). Retrieved OCTUBRE 1, 2019, from https://web.oas.org/mla/en/Countries_Intro/ecu_intro_text_esp_1.pdf
- Emilio Cabello, & Jesús L. Chirinos. (2012, Abril/Junio). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered, 23(2).
- FM, I. G. (2017, Noviembre). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa, 2(2), 133-9.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de la calidad? (11 ed.). (E. Versalles, Ed.) Bogota: Norma S. A.
- Leidy Alexandra Lezcano, & Jaiberth Antonio Cardona-Arias. (2018, Noviembre). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. iMedPub Journals, 14(4:4).
- López Calderón , J. (2001). Retrieved Enero 10, 2020, from Gestión de la calidad en administración de la salud: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-en-administracion-de-la-salud/>
- Matsumoto Nishizawa, & Reina. (2014). Retrieved Octubre 2, 2019, from Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=425941264005>
- OMS. (2003). Retrieved Octubre 2, 2019, from Organizacion Mundial de la Salud: <https://www.who.int/whr/2003/chapter7/es/>
- Picón Valdivieso, M. (2019). Retrieved Diciembre 9, 2019, from Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13954/1/T-UCSG-POS-MGSS-218.pdf>
- Quinde Zambrano , R. (2018). Retrieved Diciembre 9, 2019, from Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11938/1/T-UCSG-POS-MGSS-169.pdf>

- Real Academia de la Española. (2014). Diccionario Enciclopédico Universal (23 ed.). (R. Sopena, Ed.) Madrid: ASALE.
- Redhead García , R. M. (2013). Retrieved Octubre 2, 2019, from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1
- Robbins P, S., & Timothy A, J. (2017). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (17 ed.). México: Pearson.
- Rogers C, & Stevens B. (2013). Persona a persona. El problema del ser humano. Una nueva tendencia en psicología (3ra ed.). (E. Reviews, Ed.) Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Urra E, Jana A, & García M. (2011, Diciembre). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cienc. enferm, 17(3).
- Urra M., E., Jana A., A., & García V., M. (2011, Noviembre). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería, XVII(3), 11-22.
- Watson, J. (2008). NURSING: The Philosophy and Science of Caring (REVISED EDITION ed.). (A. o. Presses, Ed.) Colorado: The University Press of Colorado.