

## **RESUMEN**

Ecuador en materia de salud desarrolla una política basada en el plan de desarrollo y del buen vivir, la misma que ha generado, un impacto importante en todos los estratos sociales gracias a políticas referentes a esta área. Sin embargo aún se generan dudas sobre los resultados de la fuerte inversión en materia de Salud hecha en los últimos años. El presente estudio conducirá a dar a conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa, para así mejorar la Calidad de atención del Hospital Básico Sangolquí, el desarrollo de la presente investigación se realizó basado en el Modelo Servqual mediante el cual el cliente valorará negativa o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. Es por esto que el desarrollo del mismo nos permitirá identificar los procesos que requieren un cambio en términos de la percepción de los clientes acerca del servicio. La evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Consulta Externa proveerá notables beneficios como guía para llegar a alcanzar las metas planteadas para brindar una mejor atención hacia el paciente.

### **PALABRAS CLAVES**

- **INVESTIGACIÓN DE MERCADO,**
- **HOSPITAL BÁSICO SANGOLQUÍ,**
- **MODELO SERVQUAL**
- **CALIDAD DE ATENCIÓN,**
- **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN.**

## **SUMMARY**

Ecuador in health developed a policy based on the development plan and the good life; it has generated a major impact on all strata of society through policies related to this area. But doubts about the results of strong investment in health made in recent years are still generated. This study will lead to disclose the level of satisfaction of outpatients, in order to improve the quality of care free Sangolquí's Hospital, the development of this research was conducted based on the SERVQUAL model whereby the client can assess negatively or positively the quality of a service where the perceptions are lower or higher than the expectations he had. That is why its development will allow us to identify processes that require a change in terms of customer perceptions about service. Assessing the Quality of Care in the Outpatient Service will provide significant benefits to guide them to achieve the goals set to provide better care to the patient.

## **KEY WORDS**

- **MARKET RESEARCH**
- **SANGOLQUÍ'S BASIC HOSPITAL**
- **MODEL SERVQUAL**
- **QUALITY CARE**
- **SATISFACTION STUDY**