



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Liz Apaéstegui Huanca

**ASESOR:**

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de servicios de salud

**TARAPOTO - PERÚ**

**2019**

## ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

El bachiller **Apéstegui Huanca Liz**, para obtener el Grado Académico de Maestra en  
Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

**"Calidad de Atención y Satisfacción de la Usuario Paciente en el Servicio de  
Hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

*Aprobada por mayoría (4)*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dra. Juliana Chumbe Muñoz

-Presidente

*Juliana Chumbe Muñoz*

Mg. Keller Sánchez Dávila

- Secretario/a

*Keller Sánchez Dávila*

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

-Vocal

*Kieffer Segundo Bazán Vargas*

Tarapoto 19 de octubre 2018

## **Dedicatoria**

A Dios ser supremo, por estar conmigo en cada paso que doy para lograr mis objetivos.

A mi madre María Carmen Huanca Bernal, por ser el pilar fundamental de mi vida, por el apoyo incondicional y por su amor.

A mi padre José Apaéstegui Malca, por el valor mostrado para salir adelante y por ser mi ángel que me guía desde el cielo.

**Liz**

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme la vida y por estar conmigo en todo momento; a mis padres porque me dieron la vida pensando en la grandeza de su gran cariño, por su ejemplo de superación incansable y por su comprensión y confianza; a mis hermanos por su apoyo incondicional para lograr mis metas y sueños

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de graduarme como Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

A mis maestros por sus conocimientos y lecciones de vida. A mi asesor Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas, por su apoyo y dedicación.

LA AUTORA

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Liz Apaéstegui Huanca**, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40958386 con la investigación titulada “**Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de Hospitalización de Gineco obstetricia del Hospital II- 1 Moyobamba 2016**”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), “plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), robo (uso ilegal de información ajena) o adulteración (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo”.

Tarapoto, setiembre de 2018



**Br. Liz Apaéstegui Huanca**

**DNI N° 40958386**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba 2016”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II -1 Moyobamba, 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de Salud.

El presente trabajo de investigación se ha distribuido de la siguiente manera:

**Capítulo I:** contempla la problemática actual en el área de servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia materia de estudio, presentándose estudios previos y teorías relacionadas a las variables. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.

**Capítulo II:** se describe el método de investigación, teniendo así que el diseño empleado ha sido el Descriptivo Correlacional. Asimismo, se identifican las variables y se determina la muestra de estudio y los instrumentos a utilizar.

**Capítulo III:** contiene los resultados, presentados en cuadros y gráficos con su respectiva descripción, tratados a través del estadístico Pearson.

**Capítulo IV:** contiene la discusión de los resultados alcanzados, relacionados con los hallazgos de otros investigadores en cuanto al tema investigado.

**Capítulo V:** referido a las conclusiones obtenidas, en función a los objetivos de la investigación.

**Capítulo VI:** que enmarca las recomendaciones que se aportan basadas en los datos obtenidos.

**Capítulo VII:** son las referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## Índice

Dictamen de la sustentación de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	33
2.2. Variables, operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Métodos de análisis de datos .....	39
2.6. Aspectos éticos .....	40
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN .....	45
V. CONCLUSIÓN.....	47
VI. RECOMENDACIONES .....	48

## ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.	48
Tabla 2: Nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.	49
Tabla 3: Resultados de la correlación entre calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016	50
Tabla 4: Análisis de varianza entre las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016	52

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.	48
Figura 2: Nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.	50
Figura 3: Resultados de la correlación entre calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016	51

## RESUMEN

El presente trabajo de Investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba 2016”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016. La metodología empleada se enfoca hacia un diseño cuantitativo, de nivel correlacional y observacional, en estudio es de corte transversal. Por lo tanto, la población de pacientes que se atienden mensual en el área de Servicio de Hospitalización Gineco Obstétrico, son un total de 240 pacientes atendidas de la cual solo eligieron de forma muestra a 68 pacientes. La información que se recogió fue a través de encuestas. El instrumento que se utilizó fue el SERVQUAL y el segundo fue una encuesta de elaboración propia.

Resultados: Si existe relación con respecto a la correlación de Pearson (0.947) el cual nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba.

Se concluyó que el nivel de calidad del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; tiene un nivel “Regular” con un porcentaje de 30% (23); seguido del nivel “Malo” con un porcentaje de 25% (19), un nivel “Bueno” con un porcentaje de 13% (10) y finalmente el nivel “Excelente” con un porcentaje de 12% (9).

**Palabras clave:** Calidad de Atención y Satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

The present research work "Quality of care and satisfaction of the patient user in the hospitalization service of obstetrics gynecology hospital II-1 Moyobamba 2016", aims to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the patient user in the hospitalization service of Obstetrics and Gynecology Hospital II - 1 Moyobamba, 2016. The methodology used focuses on a quantitative design, correlational level and observational, in cross-sectional study. Therefore, the population of patients who are treated monthly in the area of Gynecological Obstetric Hospitalization Service, are a total of 240 patients attended, of which only 68 patients were chosen in a sample. The information that was collected was through surveys. The instrument that was used was the SERVQUAL and the second was a self-made survey.

Results: If there is a relationship with respect to the Pearson correlation (0.947) which indicates that there is a high positive correlation between the quality of care variables and the satisfaction of the patient user in the obstetric care hospitalization service of the Hospital II - 1 Moyobamba

It was concluded that the level of quality of hospitalization service of Obstetrics Gynecology Hospital II - 1 Moyobamba; has a "Regular" level with a percentage of 30% (23); followed by the "Bad" level with a percentage of 25% (19), a "Good" level with a percentage of 13% (10) and finally the "Excellent" level with a percentage of 12% (9).

**Keywords:** Quality of Attention and User Satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En México; según Hamui, L., et al. (2013), nos explican que el actual Sistema Nacional de Salud se ha estado transformando en los últimos años para formar los médicos, las enfermeras y el personal de salud que, con el espíritu humanista que ofrezcan la atención médica con la calidad y calidez que los usuarios merecen. La calidad debe estar presente en cada diagnóstico, en cada tratamiento y en cada intervención quirúrgica que se realicen en los centros de salud de México. Un paciente no es solo un cuadro clínico. Significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras. En tanto el personal que forma parte del Sistema Nacional de Salud tome conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad provoca en cada usuario, el trato al paciente y sus familiares serán cada día más cálidos, humanos y respetuosos. El servicio de salud que se brinda en los institutos nacionales de salud, los hospitales federales de referencia y los de alta especialidad provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, pues dicha satisfacción es nuestra guía en la toma de decisiones para buscar una atención médica de calidad y, a partir de esto, identificar las áreas de oportunidad para mejorar el Sistema mismo. (p. 7).

En Perú, según el Ministerio de Salud - MINSA (2013), la satisfacción de los usuarios externos, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. Un estudio realizado en el Hospital San Juan de Lurigancho, siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud, encontró que la dimensión Capacidad de Respuesta es la que presenta mayor insatisfacción relacionado a los trámites administrativos para su hospitalización y alta, seguido de la Dimensión empatía relacionado al trato que brinda el personal a los usuarios (p. 29).

Conseguir una cita médica en cualquier establecimiento de salud de nuestro sistema de salud, es un problema expresado en días de espera para ser otorgada; lo que se traduce en acceso a establecimientos privados generando mayor costo, llegando incluso a la muerte. (MINSA, 2013).

Durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar la metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, ya la aplicación de este instrumento contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención. (MINSa, 2015, p.11).

En el hospital II -1 Moyobamba – Región San Martín, el aumento de la demanda de pacientes en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia, el constante maltrato del personal de salud por las consultas adicionales y la falta permanente de camas en hospitalización, equipos biomédicos sin funcionamiento y los problemas en sala de operaciones, falta de profesionales especializados generan todo un problema de satisfacción de usuarios pacientes. Los pacientes del seguro Integral de Salud hacen largas colas para obtener su consulta o su programación de operación, la relación médico paciente es insuficiente, la farmacia no cuenta con los medicamentos suficientes, que origina que los pacientes acudan a farmacias particulares, generando mayor gasto y la afectación a su economía; en el servicio de Gineco Obstetricia los problemas más apremiantes son: la disponibilidad de camas hospitalarias para pacientes con parto complicado; problemas con el suministro de materiales y medicamentos en el servicio; la falta de especialistas ginecólogos y obstetricia con especialidad en alto riesgo obstétrico y existen también problemas de atención en emergencia que existen adecuado un número de especialistas y obviamente problemas en la tecnología de sala de operaciones que permita cirugías estéticas.

## 1.2. Trabajos previos

### A Nivel Internacional

Montiel, V., y Sánchez, G. (2014), en el trabajo de investigación titulado: *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014*; tuvo como objetivo general diseñar un instrumento para medir la calidad de la atención, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión del servicio. Tipo de investigación: Correlacional de corte transversal. Resultados: Del total de usuarios encuestados el 74% respondió afirmativamente la encuesta, el 19% en forma negativa y hubo un 7% que no respondió algunas de las preguntas. En conclusión, las tres principales insatisfacciones que se documentaron se relacionan con la limpieza de los servicios sanitarios, el tiempo de espera de la atención y la inadecuada infraestructura (Falta de espacio físico, hacinamiento, áreas inadecuadas y pequeñas para la demanda del usuario, estructura física en mal estado, poca ventilación, entre otros).

Castro, E., y Contreras, E. (2014), en el trabajo de investigación titulado: *Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del departamento de Gineco - Obstetricia de Hospital José Carrasco Arteaga. 2014*; tuvo como objetivo general fue determinar el grado de satisfacción de las pacientes con la atención médica y de enfermería recibida en el Área de hospitalización del Departamento de Gineco-Obstétrica del Hospital José Carrasco Arteaga. El diseño fue descriptivo de corte transversal; se recopiló información de 628 pacientes ingresadas a los servicios de Ginecología y Obstetricia entre marzo y mayo del 2014. Resultados: Las pacientes del servicio de ginecología representaron el 26.11% un promedio de edad  $41.46 \pm 11.41$  y las de obstetricia el 73.89 % con una edad media de  $28.62 \pm 6.12$  años. La instrucción más frecuente fue la secundaria en la mayoría y residen en el área urbana. Conclusión: Se obtienen valoraciones altas en la satisfacción de la atención médica en más de 65 % de las pacientes tanto del personal médico como del personal de enfermería.

Avila, A., et al. (2012). En la investigación titulada: *Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados; busca comparar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados en el municipio Maracaibo*. Tipo de estudio: comparativo con un diseño

transversal y de campo. Instrumento: encuesta al usuario del servicio de laboratorio en el municipio Maracaibo, estado Zulia, durante el período enero-abril de 2012. Los resultados evidenciaron valoraciones mayoritariamente positivas en las instituciones privadas, siendo los indicadores peor valorados en las instituciones públicas confort en el laboratorio, Se dan instrucciones para la toma de la muestra, y entrega tardía de los resultados. Se concluye que deben fortalecerse algunas áreas de los servicios de laboratorio públicos principalmente para mejorar la satisfacción del paciente.

### **A Nivel Nacional**

Merino, B., y Reyes, M. (2014). En el trabajo de investigación titulado: *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*. El objetivo general fue desarrollar un modelo que permita comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio al usuario de consulta externa en los establecimientos de salud en el Perú. La investigación fue aplicada, cuantitativa, transversal, explicativa y no experimental. En conclusión, con el modelo de ecuaciones estructuradas se logró identificar las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa. Asimismo, el nivel sociodemográfico (nivel educativo y rango de ingreso), el tiempo de espera para la atención del paciente, el trato recibido por parte del personal administrativo, no médico y médico, impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario externo.

Veliz, M., y Villanueva, R. (2013). En el trabajo de investigación titulado: *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*, tuvo como objetivo general analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. El estudio fue de tipo exploratorio de corte transversal y descriptivo. Resultados: La CALIDAD PERCIBIDA por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59). Conclusión: Las brechas presentadas en cada ítem evaluado son pequeñas.



Ayala, G. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015*; tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el INMP. El estudio fue observacional, descriptivo, corte transversal. Resultados: El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. Todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3%. Conclusión: Las usuarias atendidas en servicio de centro obstétrico del INMP perciben su atención con un grado de “satisfacción”.

Redhead, R. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*; tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. Tipo de investigación: no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Instrumento: cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Conclusión: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

### **A Nivel Local**

López, W., y Rodríguez, K. (2012). En el trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo Junio - Julio 2012*; tuvo como objetivo general determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto, periodo Junio - Julio 2012. El diseño metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal. Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente adulto mayor

presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2 MINSA - Tarapoto.

Altamirano, N., y Chávez, J. (2011). En el trabajo de investigación titulado: *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011*; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. La investigación se desarrolla bajo el diseño descriptivo. Las conclusiones en el presente estudio fueron: La Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, es Alta. Conclusión: La calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, por lo que existe una relación directa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de atención**

La calidad de la atención médica es un problema muy complejo que se origina por la interacción de seis áreas, propuestas por Galán Morera en cuyo contexto se presta la atención: Demanda, Oferta, Proceso, Resultados e Impacto (DOPRI) (Lirazabal, M, 2014).

La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente. (Donabedian, A, 1966).

Es un instrumento eficaz de gestión empresarial, herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realizan los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Blanco, A, 2010), citado por Pérez 2007, p.8).

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes,

logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Blanco 2001, citado por Pérez, p.6).

### **Características de la atención al cliente:**

Desatnick (1990) indica que las características más importantes que deben tener la atención al cliente son:

- ✓ La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- ✓ El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al cliente que lo necesita.
- ✓ Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir tener rapidez.
- ✓ Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.
- ✓ La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.
- ✓ La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

Cómo medir la calidad de atención al cliente:

Bernillon y Cerutti (1989) proponen que la medición de la calidad se haga a partir de los siguientes principios:

- ✓ Que los indicadores escogidos estén vinculados con la estrategia diseñada.
- ✓ Que estén en todo aquello que guarda conexión con los clientes.
- ✓ Que estén relacionados con el sistema de reconocimiento de mérito.
- ✓ Que permita obtener variaciones entre las realizaciones efectivamente conseguidas y las previstas, puesto que, en definitiva, se trata de medir el grado de satisfacción que se proporciona al cliente, es necesario que los indicadores midan el comportamiento de la empresa en relación con las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. Las mediciones deben ser sistemáticas, han de tener una orientación pro-activa y no re-activa, y deben estar realizadas desde el punto de vista del cliente.

- ✓ La Norma Internacional ISO: 9000-2000 plantea algunos conceptos relacionados con el aseguramiento de la calidad para los procesos de medición, sin embargo, estos están dirigidos en una gran proporción a la medición, no obstante, los criterios de medición, proceso y equipo de medición son aplicables al objeto de investigación.

Fatzer, (2000), clasifica la medida de la calidad en tres niveles:

**Cliente:** índice de satisfacción, tasa desfavorables o favorables.

**Producto/Servicio:** Indicador de conformidad o de no conformidad con las referencias. Este indicador puede medirse por los documentos de referencia, especificación, manual de procesos, o contrato cliente- proveedor. Esto es válido para muchas “Relaciones cliente- proveedor” internas a la empresa y que a menudo no se tienen en cuenta.

**Proceso:** Este se medirá por sus niveles de defectos, averías, rechazos, errores, etc.

#### **Dimensiones de la calidad:**

Druker, (1990) afirma que la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. Por lo general el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- ✓ **Fiabilidad.** - Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura.
- ✓ **Seguridad.** - Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible.
- ✓ **Capacidad de respuesta.** - Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar un servicio rápido.
- ✓ **Empatía.** - Significa la disposición ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.

## **Modelos de Calidad**

### **Modelo SERVQUAL**

Es un instrumento de escala múltiple con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio, identificando el término escala con una clasificación de preguntas. Por lo tanto, consistía en un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute llamado escala SERVQUAL.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) expresa que este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía.

Por ello las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión (Parasuraman et al, 1993).

Analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estas condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas,

suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

**Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

**Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

**Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

**Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

### **Modelo SERVPERF**

Evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio. De acuerdo a estos autores, la conceptualización y medición de la calidad de servicio, percibida basada en el paradigma de la des confirmación, son erróneas por lo tanto sugieren que estas se deben medir a partir de las percepciones del cliente ya que al ser considerada esta una actitud debería medirse como tal. (Cronin y Taylor. 1994).

Bolton y Drew (1991) y otros autores abogan por este modelo que intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida sin definir correctamente el tipo y el nivel de expectativas de desempeño. El modelo SERVPERF que ellos proponen; mide las mismas dimensiones que el SERVQUAL, con la gran diferencia que tal como se mencionó anteriormente la escala no mide las expectativas del cliente, lo cual reduce en un 50% el número de ítems que deben ser medidos. En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque en la evaluación y las preguntas en los instrumentos (Duque, 2005). Según Cronin y Taylor sostienen que la escala SERVPERF presenta superioridad teórica y estadística en comparación al SERVQUAL.

### **Modelo CALSUPER**

Se basa en la percepción del cliente, se consideró este modelo porque permite obtener resultados cuyos factores se encuentran enmarcados en las 4 dimensiones definidas por el mismo, evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas, las cuales son objetivas de medir y cuyo resultado representa un insumo importante que puede ser manejado por las empresas, lo que les permitirá evaluar y de ser necesario redefinir sus estrategias para lograr la lealtad de los clientes y que consecuentemente, le representara en el futuro beneficios económicos.

### **Modelo de Brechas del Servicio**

Este modelo explica que existen 5 brechas en el servicio. Que deben ser cerradas. La brecha 1 del proveedor no sabe lo que el cliente espera esta brecha marca la distancia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la empresa sobre las expectativas del cliente. La empresa debe de aplicar técnicas de interactuar directamente con los clientes para conocer a fondo sus expectativas y cerrar dicha brecha. Brecha 3: Proveedor no entrega el servicio de acuerdo con los estándares. Esta brecha es la discrepancia entre el servicio brindado por los empleados de la empresa y las normas de servicio establecidas para el cliente, es decir cuando el cliente no sale satisfecho por mala calidad en el servicio del recurso humano de la empresa. La empresa debe de entrenar, motivar y evaluar constantemente a su personal para cerrar esta brecha. Razones claves por los que generan la brecha del proveedor: Deficiencia en las políticas de recursos humanos, la oferta y la demanda no son iguales, los clientes no llevan a cabo su papel y problemas con los intermediarios del servicio. (Zeithaml y Bitner. 2002).

### **Modelo de calidad de servicio de Bolton y Drew**

Presenta un modelo de calidad de servicio percibida como una función de la no conformación de las expectativas mediante las percepciones de niveles de resultados de los componentes, dando como resultado la satisfacción e insatisfacción del cliente. Para los autores un determinante clave de la calidad de servicio es el desajuste entre resultado y expectativas. La calidad del servicio es una actitud frente a la empresa y todos sus servicios, mientras que la satisfacción se expresa con respecto al servicio ofrecido si es de calidad se percibirá positivamente y mejoraran las intenciones de comportamiento de los clientes. (Bolton y Drew. 2002).

### **Modelo de calidad de servicio de Bitner**

En este modelo el paradigma no confirmatorio se da entre el resultado de la presentación del servicio y las expectativas iniciales del mismo afectando la experiencia de satisfacción e insatisfacción y posteriormente a la calidad de servicio percibida, derivándose de esta última la comunicación boca-oído, el cambiar de servicio y la fidelidad. (Bitner, 1990).

### **Teorías de la Calidad**

Teoría de la calidad según Phill Crosby.

La respuesta de Crosby (1991) a la crisis de la calidad fue el principio de hacerlo correctamente la primera vez. Incluye 4 principios básicos:

La definición de la calidad está de acuerdo a las necesidades.

- ✓ El sistema de calidad es prevención y no la corrección.
- ✓ El estándar de la realización es cero defectos.
- ✓ La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

La metodología que empleo Crosby para implementar la calidad es tener muy bien definidos los pasos que deben seguirse para que una organización se implemente el proceso del mejoramiento de la calidad:

- ✓ Compromiso de la Dirección.
- ✓ Equipo para el mejoramiento de la calidad.
- ✓ Medición
- ✓ Costo de la calidad.
- ✓ Conciencia sobre la calidad.
- ✓ Acción correctiva
- ✓ Planeación de día de cero defectos.
- ✓ Educación al personal.
- ✓ Fijación de metas.
- ✓ Eliminación de las causas de error.
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Consejos de calidad.
- ✓ Repetición de todo el proceso.



## **Teoría de Edward Deming**

Deming, (2000); fue el más importante en el estudio de la calidad, logró cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un arma estratégica. Este mejoró el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacar de raíz, a través de 4 etapas las cuales son Planear, Hacer, Verificar y actuar. Así mismo recalca un compromiso con el mejoramiento de la calidad. Para esto se debe designar recursos para la innovación, capacitación, educación e investigación siempre con el fin de mejorar la calidad.

Puntos de Deming para lograr la Calidad Total:

- ✓ Adoptar una nueva filosofía es adoptar una conciencia de calidad.
- ✓ Dejar de confiar en el control de calidad tradicional, y en la inspección masiva.
- ✓ No basarse en los precios sino en la calidad.
- ✓ Mejorar constantemente y por siempre el sistema de producción y servicios.
- ✓ Instituir la capacitación.
- ✓ Adoptar e instituir el liderazgo.
- ✓ Eliminar el temor e inculcar seguridad en la gente.
- ✓ Eliminar las barreras que impidan el trabajo en equipo.
- ✓ Eliminar slogan.
- ✓ Eliminar estándares.
- ✓ Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
- ✓ Instituir un activo programa de educación.
- ✓ Implicar a todo el personal en la transformación.

### **1.3.2. Satisfacción del Usuario Paciente**

Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos, siendo el paciente aquel sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. La satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Rojas, 2004).

Está relacionado con el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Se podría definir, entonces, como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambiar en cada transacción. Aquella tiene siempre que ver con lo que se desea y con la espera de ello. La Satisfacción, en Economía general, trae tres beneficios básicos: el cliente satisfecho, por lo general, retorna al servicio (Lealtad de usuario); comunica a otros sus experiencias positivas (Difusión gratuita) y deja de lado a la competencia (Participación en el mercado). (Velásquez, P., et al.).

Entonces, la idea de Satisfacción del usuario manejaría dos elementos: Expectativas (lo que se esperaba obtener), Rendimiento percibido (desempeño que el cliente considera haber obtenido) y Niveles de Satisfacción (juicio de valor final luego de asociar los parámetros anteriores: Insatisfacción (Expectativas sobrepasan al Rendimiento percibido; asociada a una mala atención), Satisfacción (las Expectativas coinciden con el Rendimiento percibido; asociada a una buena atención) y Complacencia (el Rendimiento percibido excede las Expectativas del cliente; asociada a una excelente atención) (Beattie, M., y et. al. 2014).

La satisfacción depende de expectativas de los pacientes como el tiempo que tiene el paciente para exponer sus necesidades y entre en confianza con el médico, es así como trabajos de investigación como el de la consulta externa del Esmil, exponen al médico frente al usuario y encuentran que este le da poco tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en un 81% (Castillo, 2011).

### **Satisfacción de Pacientes**

Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención postoperatoria por parte de la enfermera que responda a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas, medida que va de una escala:

- ✓ Nunca (1)
- ✓ Pocas veces (2)
- ✓ Regularmente (3)
- ✓ Muchas veces (4)
- ✓ Siempre (5)

Se indica que los números (son los valores con que se califican las

apreciaciones cualitativas de las preguntas, es decir que uno equivale a nunca, dos a pocas veces y así sucesivamente. Y que para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria se obtuvo la calificación por cada pregunta teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Insatisfecho: equivalente a nunca
- ✓ Poco satisfecho: equivalente a pocas veces
- ✓ Parcialmente satisfecho: equivalente a regularmente
- ✓ Satisfecho: equivalente a muchas veces
- ✓ Totalmente satisfecho: equivalente a siempre.

Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada, provocadora de un resultado que pueda valorarse como positivo o no, como satisfactor o no. Satisfacción completa (satisfechos): esto sucede cuando las expectativas o necesidades del usuario son cubiertas o satisfechas totalmente. La satisfacción es siempre satisfecha con algo o alguien que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea, etc. y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto (Castro y Villa 2003).

Satisfacción intermedia (medianamente satisfechos): esto se da cuando las expectativas o necesidades del usuario son cubiertas parcialmente (la mitad de sus necesidades han sido cubiertas (Castro y Villa 2003).

Insatisfacción (insatisfechos): se denomina así cuando las necesidades o expectativas que tiene el usuario no son cubiertas en lo más mínimo, es una tristeza, acompañada por la idea de una cosa pretérita, que ha sucedido contra lo que esperábamos (Castro y Villa 2003).

Según Kotler, (2012), la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado.

Donabedian, A. (1966); considera que es la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una

sociedad o subcultura particular; es el valor último o de la calidad del cuidado”. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuán alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor.

Para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. Estos elementos son:

- ✓ Disponibilidad: grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.
- ✓ Accesibilidad: Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- ✓ Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- ✓ Agilidad: Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.
- ✓ Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- ✓ Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.
- ✓ Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación.

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

### **Lo que influye en la Satisfacción del paciente**

La decisión de un paciente de acudir a una consulta médica vendría condicionada por: la necesidad o urgencia de curarse que experimenta (mayor en procesos agudos, incapacitantes o dolorosos), la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico (que podría estar basada únicamente en el comentario de otros pacientes), la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir (conoce teléfono de contacto, puede solicitar permiso al superior etc.), el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico (Mira, 2000).

## **Dimensiones del usuario pacientes según (Kotler, 2012)**

Atención Médica: Es el tipo de medicina que practican y enseñan los líderes reconocidos de la profesión médica en un cierto periodo del desarrollo social, cultural y profesional de una determinada comunidad o grupo de población.

Atención Administrativa: es toda manifestación o declaración de un poder público en el ejercicio de potestades administrativas, mediante el que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados y que queda bajo el control de la jurisdicción contencioso - administrativa.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016?

#### **Problemas específicos:**

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **Conveniencia**

El estudio es conveniente porque explora las características de la satisfacción de los usuarios pacientes en un servicio de Gineco obstetricia de un hospital ubicado en la selva Norte del Perú.

#### **Relevancia social**

Tiene relevancia social porque el estudio tiene un impacto social en aquellas mujeres gestantes que acuden al servicio de ginecoobstetricia de este hospital y que tienen expectativas de ser atendidas bajo estándares de calidad y finalmente las percepciones con relación al servicio deben ser buenas punto.

### **Implicancia práctica**

El estudio tiene implicancia práctica porque se utiliza el test de SERVQUAL; para la medición de la satisfacción y la calidad aprobado por la norma técnica RM 727 – 2009 MINSA; en la cual se determinan las características de la tangibilidad, la capacidad de respuesta, empatía, la seguridad y la confiabilidad que perciben los usuarios al momento de ponerse en contacto con el servicio.

### **Valor teórico**

El estudio tiene valor teórico porque los resultados pueden ser tomados como referentes en otros estudios realizados en la región San Martín además sirven como aportes de conocimiento cuyos resultados pueden ser publicados en revistas expuestos en congresos y seminarios de gestión de servicios de salud.

### **Utilidad metodológica**

La utilidad metodológica implica que los instrumentos aprobados por norma técnica; tienen que ser aplicados a nivel de todos los establecimientos de salud en la región San Martín y se puede explicar a través de este estudio en particular que va a medir y reflejar las necesidades de calidad y satisfacción en sus usuarios pacientes.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016.

### **Hipótesis específicas**

**H1:** El nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016, es regular.

**H2:** El nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, 2016, es regular.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.

### **Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba.



## II. MÉTODO

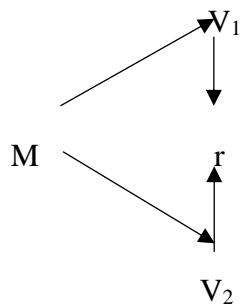
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

El estudio de investigación es de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. (Hernández Sampieri, 2016).

#### Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, de corte transversal; el mismo que permitió desarrollar las definiciones y características de las variables estudiadas, en ese sentido se procedió a determinar la relación entre las mismas, a fin de resolver los objetivos propuestos y llegar a las conclusiones correctas. Hernández (2016)



Donde

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Calidad de atención

V<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

### 2.2. Variables, operacionalización

Variables

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del usuario

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
<b>Calidad de Atención</b>	La calidad de la atención médica es un problema muy complejo que se origina por la interacción de seis áreas, propuestas por Galán Morera en cuyo contexto se presta la atención: Demanda, Oferta, Proceso, Resultados e Impacto (DOPRI) (Lirazabal, M. 2014).	Son los elementos tangibles de los elementos que intervienen en el proceso de atención de salud, calificadas como : Muy mala, mala, regular, buena según la escala de Likert	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para el servicio de hospitalización Gineco Obstetricia.</li> <li>✓ La consulta con el especialista se realiza en el horario programado.</li> <li>✓ La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</li> <li>✓ Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</li> <li>✓ Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para el servicio de hospitalización Gineco Obstetricia.</li> <li>✓ La consulta con el especialista se realiza en el horario programado.</li> <li>✓ La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</li> <li>✓ Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</li> <li>✓ Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La atención en el servicio de hospitalización Gineco Obstetricia.es rápida.</li> <li>✓ La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.</li> <li>✓ La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La atención en farmacia es rápida.</li> <li>✓ Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.</li> <li>✓ El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.</li> <li>✓ El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.</li> <li>✓ El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>✓ El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.</li> <li>✓ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.</li> <li>✓ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</li> <li>✓ Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.</li> </ul>	
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.</li> <li>✓ La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.</li> </ul>	

---

<b>Satisfacción del Usuario paciente</b>	La satisfacción del Usuario se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado (Kotler, 2012).	Es la evaluación de las dimensiones de atención médica y atención administrativa, calificada como Muy mala, mala, regular, buena, excelente según la escala de Likert.	Atención Médica  Atención administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</li> <li>✓ El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.</li> <li>✓ El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.</li> <li>✓ Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.</li> <li>✓ Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.</li> <li>✓ El tiempo de espera en consulta.</li> <li>✓ La comodidad de la sala de espera.</li> <li>✓ El trato por parte del personal de enfermería.</li> <li>✓ El trato por parte del personal del Servicio Gineco - Obstetra.</li> <li>✓ El cuidado con su intimidad durante la consulta.</li> <li>✓ La duración de la consulta fue la adecuada.</li> <li>✓ La información clínica recibida sobre su problema de salud.</li> <li>✓ La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.</li> <li>✓ La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.</li> </ul>	Ordinal
--	--	--	--	--	---------

---

## 2.3. Población y muestra

### Población

La población estuvo conformada por el total de pacientes que se atendieron en el primer bimestre del año 2016, en el Servicio de Hospitalización Gineco Obstétrico, haciendo un total de 330 pacientes atendidas. Para el estudio se trabajó como población al promedio de pacientes atendidas en el primer trimestre.

Meses	Nº Pacientes
Enero	120
Febrero	110
Marzo	100
<b>Total</b>	<b>330</b>
<b>Promedio ponderado</b>	<b>110</b>

*Fuente:* His del Hospital de Moyobamba II-1.

### Muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por 76 pacientes luego de la aplicación de la fórmula de muestreo al promedio de la población atendida en el primer trimestre del año 2016, en el Servicio de Hospitalización Gineco Obstétrico del Hospital de Moyobamba II-1.

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

N = Población total

n = Tamaño de la muestra.

Z = Desviación en relación a una distribución normal standard, generalmente su valor es 1.96 que corresponde a un nivel de confianza de 95%.

P = Proporción de la población en estudio que tiene o se estima que tenga una característica determinada.

E = Margen de error.

N= 110 pacientes

Z = 1,96

e = 0,05

p = 0,2

q = 0,8

n = ?

Reemplazando la formula se obtiene:

$$n = \frac{110 \times (1,96)^2 \times 0,8 \times 0,2}{(110 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,8) \times (0,2)}$$

n = 76

La muestra obtenida es de 76 pacientes

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

##### Técnica

En la presente investigación, se empleó la técnica la encuesta; siendo los instrumentos el cuestionario, con el propósito de recabar la percepción de los clientes del servicio de gineco obstétrica del Hospital II-1 Moyobamba. En tanto, para la variable satisfacción se empleó de la misma manera el cuestionario

##### Instrumentos

El instrumento empleado para determinar el nivel de la calidad de atención. se obtuvo como fuente Modelo ServQual y ServPerf. El objetivo del instrumento fue conocer el nivel de calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.

El instrumento estuvo conformado por 22 items que fueron evaluados en el instrumento, el mismo que tuvo puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 muy mala, puntaje 2 calificativo de malo, puntaje de 3 regular, puntaje de 4 bueno y puntaje de 5 con calificativo de excelente.

Además, con dichas valoraciones se elaboró una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

	Escala	Intervalo
	Muy mala	22 – 39
	Mala	40 – 57
	Regular	58 – 75
	Buena	76 – 92
	Excelente	93 -110

Dimensiones	Ítems	Valoración
Calidad de atención	Del 01 al 22	Puntaje 1 calificativo bajo. Puntaje 5 calificativo excelente.

En relación al instrumento empleado para determinar el nivel de satisfacción de atención. se obtuvo como fuente Modelo ServQual y ServPerf. El objetivo del instrumento fue conocer el nivel de satisfacción del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.

El instrumento estuvo conformado por 12 ítems que fueron evaluados en el instrumento, el mismo que tuvo puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 muy bajo, puntaje 2 calificativo de bajo, puntaje de 3 regular, puntaje de 4 alto y puntaje de 5 con calificativo de muy alto.

Además, con dichas valoraciones se elaboró una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

Escala	Intervalo
Muy bajo	12 - 19
Bajo	20 - 29
Regular	30 - 39
Alto	40 - 49
Muy alto	50 - 60

Dimensiones	Ítems	Valoración
Satisfacción de atención	Del 01 al 12	Puntaje 1 calificativo muy bajo. Puntaje 5 calificativo muy alto.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación del instrumento se obtuvo de investigaciones anteriores los mismos que fueron validadas previamente a su aplicación por juicio de expertos, en número de tres.

La confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,98 y 0.811 respectivamente. Asimismo, ambos resultados fueron mayores a 0.70, indicando que los instrumentos son confiables para su aplicación.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Después de la recolección de datos, mediante los instrumentos dirigidos a la muestra de la investigación y luego de validar dichos instrumentos por los expertos se realizó un análisis de los datos recopilados, mediante el trabajo de campo en el desarrollo de la investigación, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis. Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos, calificados y sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables. El programa estadístico que se empleará es el SPSS 24, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Pearson que es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas que analiza el grado de dependencia entre dos variables, es decir, cómo se ve afectada una variable determinada, conociendo la variación de una segunda variable. En tanto, para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico, dado por la expresión:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, como se aprecia en la tabla consigo.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

## 2.6. Aspectos éticos

La presente investigación será realizada por decisión propia del investigador, donde fue conveniente realizarlo por autoría propia. Toda la información concerniente al desarrollo es verídica en cuanto a su utilidad en la investigación; ya que fue obtenida de la misma entidad.



### III. RESULTADOS

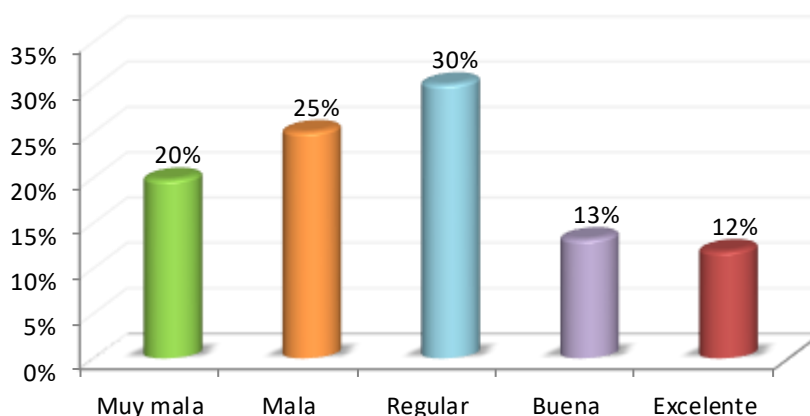
#### 3.1. Nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.

**Tabla 1**

*Nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016.*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Muy mala	22 - 39	15	20%
Mala	40 - 57	19	25%
Regular	58 - 75	23	30%
Buena	76 - 92	10	13%
Excelente	93 -110	9	12%
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba



**Figura 1**

*Nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba.

**Interpretación:** De la tabla y figura 1, se observa el nivel de calidad del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; donde se pudo verificar que la calidad del servicio tiene un nivel “Regular” siendo el

de mayor porcentaje con un 30% (23); seguido del nivel “Malo” con un 25% (19). Asimismo, el nivel de “Muy malo” cuenta con un porcentaje de 20% (15), el nivel “Bueno” con un porcentaje de 13% (10) y finalmente el nivel “Excelente” con un porcentaje de 12% (9).

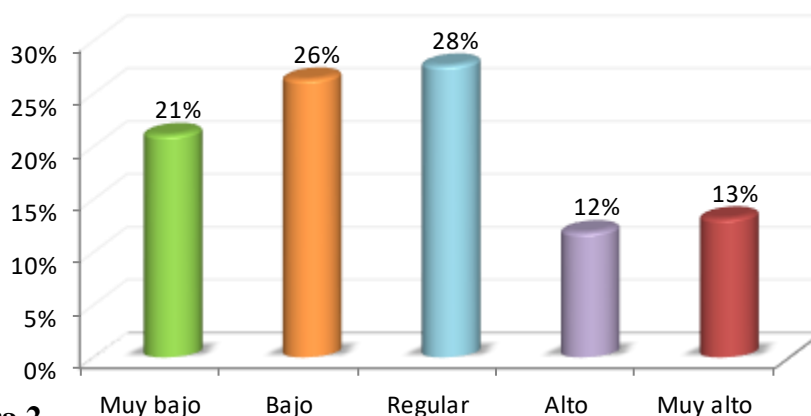
### 3.2. Nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.*

ESCALA	INTERVALO	Nº	%
Muy bajo	12 - 19	16	21%
Bajo	20 - 29	20	26%
Regular	30 - 39	21	28%
Alto	40 - 49	9	12%
Muy alto	50 - 60	10	13%
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba



**Figura 2**

*Nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba.

**Interpretación:** De la tabla y figura 2, se observa el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; donde se pudo verificar que la satisfacción tiene un nivel “Regular” siendo el de mayor porcentaje con un 28% (21); seguido del nivel “Bajo” con un 26% (20). Asimismo, el nivel de “Muy bajo” cuenta con un porcentaje de 21% (16), el nivel “Alto” con un porcentaje de 12% (9) y finalmente el nivel “Muy alto” con un porcentaje de 13% (10).

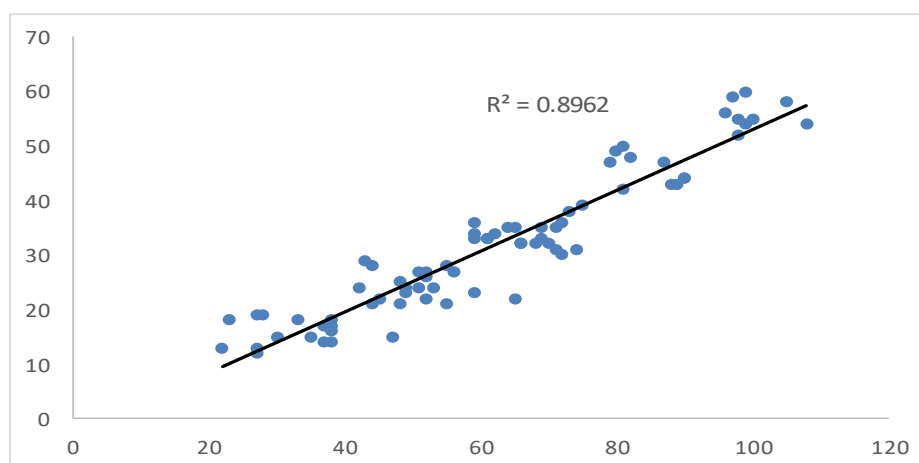
### 3.3. Relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016.

**Tabla 3**

*Resultados de la correlación entre calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016*

<i>Estadísticas de la correlación</i>	
Coefficiente de correlación	0.947
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.896
R <sup>2</sup> ajustado	0.895
Error típico	7.208
Observaciones	76

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS ver 22.



**Figura 3.** *Dispersión entre las variables.*

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS ver 22.

**Interpretación:** En la tabla y grafico N° 3 podemos observar el coeficiente de correlación de Pearson (0.947) el cual nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; tanto en la tabla como en la figura indica una asociación lineal fundamento de la correlación de Pearson, y un coeficiente de determinación de (0.896) explicando que el 89.6% de la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba es influenciado por la calidad de atención.

**Tabla 4**

*Análisis de varianza entre las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	33198.759	33198.759	639.029	0.000
Residuos	74	3844.438	51.952		
Total	75	37043.1974			

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS ver 22.

**Interpretación:** Para verificar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos se observa el valor crítico de Fisher (0.000), este valor debe ser menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05); como nuestro valor Fisher es menor al valor de cometer error, podemos concluir que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos y por consiguiente aceptamos la correlación entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

Los establecimientos de salud en el segundo nivel de atención tienen grandes limitaciones con respecto a la atención de pacientes con patologías de especialidad, el servicio de Gineco obstetricia por lo general es el de mayor demanda y alta rotación de usuarias, las cuales presionan por un cupo de hospitalización sin considerar muchas veces la calidad y satisfacción de su atención.

En la presente investigación se discuten con claridad los componentes de estos procesos; de tal manera, que la discusión con el primer objetivo específico: Determinar el nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, se inicia con el análisis de la tabla N° 01; donde se pudo verificar que la calidad del servicio tiene un nivel “Malo” con un 25%, mientras 12% de los encuestados afirman que la calidad es excelente; estos resultados se relacionan con lo que afirma que la calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente (Donabedian, 1966).

En relación al segundo específico: Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, es importante destacar en la tabla N°2 se observa el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; siendo el 26% del nivel muy bajo de satisfacción, mientras que el 13% sostienen lo contrario; estos resultados coinciden con Rojas, (2004) que la satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Para finalizar con el analizar el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016; se analiza los resultados de la tabla N° 03; en la cual se evalúa la relación entre las variables; encontrándose una importante asociación ( $p$ -valor  $< 0,005$ ) entre ellas;

explicando que el 89.6% de la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba es influenciado por la calidad de atención.

## V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Existe una relación alta positiva entre calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba, 2016, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.947). Asimismo, se encuentra un coeficiente de determinación de 0.896; el mismo que explica que el 89.6% de la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba es influenciado por la calidad de atención.
- 5.2. El nivel de calidad del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; tiene un nivel “Regular” con un porcentaje de 30% (23); seguido del nivel “Malo” con un porcentaje de 25% (19), un nivel “Bueno” con un porcentaje de 13% (10) y finalmente el nivel “Excelente” con un porcentaje de 12% (9).
- 5.3. El nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; tiene un nivel “Regular” siendo el de mayor porcentaje con un 28% (21); seguido de un nivel “Bajo” con un 26% (20), un nivel “Alto” con un porcentaje de 12% (9) y finalmente el nivel “Muy alto” con un porcentaje de 13% (10).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda a la dirección médica de la jefatura del servicio de ginecoobstetricia, implementar programas de sensibilización dirigido a pacientes y servidores con respecto a la práctica de la empatía del servicio. Por otro lado garantizar la fiabilidad de los procedimientos y la capacidad de respuesta en relación a mejorar los tiempos de espera y la duración de las consultas; para ir concluyendo, se debe proponer un plan de seguridad integral que garanticen el cuidado de los bienes y protección de todas las personas relacionadas al proceso de atención hospitalaria; por último, se debe conformar un grupo de profesionales especializados en proyectos de inversión pública que puedan garantizar la inversión en mejora de la infraestructura y compra de equipos biomédicos.
  
- 6.2. Se recomienda a la jefatura del servicio de ginecoobstetricia monitorear en forma mensual los niveles de satisfacción de sus usuarias pacientes; utilizando para ello la Norma Técnica (RM N°527-2011- MINSA).
  
- 6.3. Se recomienda a la dirección administrativa del hospital contratar a una consultora experta en programas capacitación en gestión de la calidad cuyos temas sean dirigidos al personal médico, paramédico y administrativo.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, N., & Chávez, J. (2011). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- Diciembre 2011. Recuperado de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/299>
- Avila , A., Benítez, B., Rangel, L., Acurero, E., & Ferrer, A. (2012). Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta1204/v12n4a3.htm>
- Ayala, G. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf)
- Beattie, M., & et. al. (2014). Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review protocol. Systematic Reviews 2014.
- Castro, E., & Contreras, E. (2014). Satisfacción con la atención médica en el area de hospitalización del departamento de Gineco - Obstetricia de Hospital José Carrasco Arteaga. 2014. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21039/1/TESIS.pdf>
- Donabedian, A. (1966). Evaluatin the quality of medical care. MilBank Mem Fund Q.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Recuperado de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Lirazabal, M. (2014). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el. Recuperado de [www.gerenciasalud.com/art489.html](http://www.gerenciasalud.com/art489.html)
- López, W., & Rodríguez, K. (2012). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo Junio - Julio 2012. Obtenido de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/513>

- Merino, B., & Reyes, M. (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino\\_sb.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf)
- MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf)
- MINSA. (2013). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL 2013. Recuperado de [http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)
- MINSAL. (2013). Programa para evaluar servicios de obstetricia, ginecología y neonatología. Recuperado de [http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/SERVICIOOOGYN\(2\)FINAL.pdf](http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/SERVICIOOOGYN(2)FINAL.pdf).
- Montiel, V., & Sánchez, G. (2014). Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. Recuperado de [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel\\_cubillo\\_vanessa\\_ca\\_2014.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_2014.pdf)
- Pezoa, M. (2012). Propuesta metodológica para medir satisfacción en usuarios de Consultorios Públicos. Chile.
- Redhead, R. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf)


Sampieri, H., & et. al. (2012). Metodología de la Investigación. Obtenido de [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Velásquez, P., Ruiz, P., Trejo, C., & Sotelo, J. (s.f.). La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención. México: Arch Neurocién.

Veliz, M., & Villanueva, R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur.

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

TÍTULO	CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA USUARIO PACIENTE EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA 2016	
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	El Hospital II – 1 Moyobamba; en el servicio de Gineco obstetricia los problemas más apremiantes observados hasta la actualidad son los siguientes: Problema de gestión de disponibilidad de camas hospitalarias para pacientes con parto complicado, problemas con el suministro de materiales y medicamentos en el servicio. Falta de especialistas ginecólogos y obstetricia con especialidad en alto riesgo obstétrico.	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016?	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016? <input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016?	
HIPÓTESIS GENERAL	<p>H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016.</p>	
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016? <input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016?	
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba, 2016.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<input checked="" type="checkbox"/> Identificar el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba. <input checked="" type="checkbox"/> Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente del servicio de obstetricia en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba.	
DISEÑO DEL ESTUDIO	DEL	 <p>Dónde:  M: Muestra  V<sub>1</sub>: Calidad de atención  V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario paciente  r : Relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente.</p>
POBLACIÓN Y MUESTRA	Y	<b>Población:</b> 110 pacientes <b>Muestra:</b> 68 pacientes
VARIABLES DE ESTUDIO	DE	<b>V1:</b> Calidad Atención  <b>Definición Conceptual</b>

La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Donabedian, 1966)

**Definición operacional**

Variable	Dimensiones
Calidad de Atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos Tangibles

**V2: Satisfacción de usuarios pacientes**

**Definición Conceptual**

Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos, siendo el paciente aquel sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. (Rojas, 2004).

**Definición operacional**

Variable	Dimensiones
Satisfacción de usuarios pacientes	Atención Medica
	Atención Administrativa

## Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta para medir la Calidad de atención al usuario del Hospital II-1

	N° Encuesta:.....									
Encuesta para evaluar la satisfacción de los pacientes del servicio de obstetricia del hospital II-1 Moyobamba										
Nombre del Encuestador:										
Establecimiento de Salud:										
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de termino:								
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la-atención que recibió en el servicio de Gineco obstétrica del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.										
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>										
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/>								
	Acompañante	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>								
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 250px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>									
3. Sexo	Masculino	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="1"/>								
	Femenino	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text" value="2"/>								
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1								
	Primaria	2								
	Secundaria	3								
	Superior Técnico	4								
	Superior Universitario	5								
5. Tipo de usuario	Nuevo	1								
	Continuador	2								
<b>EXPECTATIVAS</b>										
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.										
N°	<b>PREGUNTAS</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas								
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada								
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS								
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes								
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico								
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida								
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida								
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto								
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad								
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								

11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso					
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud					
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza					
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes					
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes					
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					

Fuente: Parasuraman *et al.* (1991). Modelo ServQual y ServPerf



## Cuestionario de Satisfacción

Encuesta de satisfacción dirigida a las pacientes que acuden al servicio de gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba

### Instrumento (Satisfacción)

Encuesta de satisfacción dirigida a las pacientes que acuden al servicio de gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba

1: Muy bajo      2: Bajo      3: Regular

4: Alto      5: Muy alto

N°	Ítems	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.					
3	Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.					
4	El tiempo de espera en consulta.					
5	La comodidad de la sala de espera.					
6	El trato por parte del personal de enfermería.					
7	El trato por parte del personal del Servicio Gineco - Obstetra.					
8	El cuidado con su intimidad durante la consulta.					
9	La duración de la consulta fue la adecuada.					
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.					
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.					
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.					

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombre de la experta : Mg. Bazan Vargas, Kieffer Segundo  
 Institución donde labora : ESSALUD - MOYOBAMBA  
 Instrumento motivo de evaluación : Encuesta para medir la calidad de atención al usuario.  
 Autora del instrumento : Br. Liz APAÉSTEGUI HUANCA  
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la calidad de atención al usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la calidad de atención al usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
<b>SUBTOTAL</b>					24	24
<b>TOTAL</b>					48	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** (4,8 puntos) Excelente

Moyobamba, 01 de agosto del 2017

  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
 DNI N° 06796264

## INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombre de la experta : Mg. Bazan Vargas, Kieffer Segundo  
 Institución donde labora : ESSALUD - MOYOBAMBA  
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para la satisfacción del usuario.  
 Autora del instrumento : BR. LIZ APAESTEGUI HUANCA  
 MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
<b>SUBTOTAL</b>					24	24
<b>TOTAL</b>					<b>48</b>	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** (4,8 puntos) Excelente

Moyobamba, 01 de agosto del 2017

  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
 DNI N° 06796264

## INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta : Dra. Patricia, SÁNCHEZ TRIGOZO  
 Institución donde labora : Docente de Pregrado UCP Tarapoto  
 Docente nombrada en la I.E "María Ulises Dávila Pinedo"  
 Instrumento motivo de evaluación : Encuesta para medir la Calidad de Atención al Usuario  
 Autora del instrumento : Br. Liz Apaéstegui Huanca

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <b>Calidad de Atención al Usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la <b>Calidad de Atención al Usuario</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				x	
<b>SUBTOTAL</b>					12	35
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,7 puntos) Excelente**

Tarapoto, Agosto del 2017

  
 Dra. Sánchez Trigozo Patricia  
 Reg N° 0351490

## INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta : Dra. Patricia, SÁNCHEZ TRIGOZO  
 Institución donde labora : Docente de Pregrado UCP Tarapoto  
 Docente nombrada en la I.E "María Ulises Dávila Pinedo"  
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario  
 Autora del instrumento : Br. Liz Apaéstegui Huanca

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <b>Satisfacción del Usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la <b>Satisfacción del Usuario</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				x	
<b>SUBTOTAL</b>					12	35
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** (4,7 puntos) Excelente

Tarapoto, Agosto del 2017

  
 Dra. Sánchez Trigozo Patricia  
 Reg N° 0351490

## **INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Nombre y Apellidos de la experta: Dra. Juliana, CHUMBE MUÑOZ  
 Institución donde labora : EPG de la UCV Tarapoto / **Docente de Investigación**  
**Docente nombrada en la I.E “Francisco Izquierdo Ríos”**  
**Docente de Pregrado UCP**

Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la Calidad de Atención al Usuario  
 Autora del instrumento : **Br. Liz Apaéstegui Huanca**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

### **I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a <b>la Calidad de Atención al Usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a <b>la Calidad de Atención al Usuario</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, <b>dimensiones</b> e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				x	
<b>SUBTOTAL</b>					1 2	35
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>				

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,7 puntos) Excelente**

Tarapoto, agosto del 2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ  
 DOCENTE EPG -UCV

## INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre y Apellidos de la experta: Dra. Juliana, CHUMBE MUÑOZ  
 Institución donde labora : EPG de la UCV Tarapoto / **Docente de Investigación**  
**Docente nombrada en la I.E “Francisco Izquierdo Ríos”**  
**Docente de Pregrado UCP**

Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario  
 Autora del instrumento : **Br. Liz Apaéstegui Huanca**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a <b>la Satisfacción del Usuario</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a <b>la Satisfacción del Usuario</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, <b>dimensiones</b> e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
<b>SUBTOTAL</b>					1 2	35
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>				

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4,7 puntos) Excelente**

Tarapoto, agosto del 2017

  
 Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ  
 DOCENTE EPG -UCV

## Índice de confiabilidad

### Confiabilidad

Cabello y Chirinos (2012), en “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” obtuvieron un alfa de Cronbach de 0,98 en consulta externa

Y la confiabilidad del SERVQUAL en este estudio el alfa de Cronbach fue de 0.971 en la prueba piloto.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

V1.	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	Nº ELEMENTOS
CALIDAD DE ATENCION	TOTAL	0,971	22
	FIABILIDAD	0,877	5
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,866	4
	SEGURIDAD	0,940	4
	EMPATIA	0,941	5
	ELEMENTOS TANGIBLES	0,971	4

**Validez:** El cuestionario SERVQUAL modificado para el sector salud fue validado por un grupo expertos en la Guía técnica RM 527 – 2011/MINSA, asimismo se sustenta en el fundamento la validez de contenido propuesto por Donabian y Parasuraman.



**Confiabilidad:** La confiabilidad se realizó con el alfa de Cronbach, el cual se obtuvo el puntaje de 0.811, el cual indica una alta confiabilidad del instrumento.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

VI.	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	Nº ELEMENTOS
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	TOTAL	0,912	12
	ATENCIÓN MÉDICA	0,844	6
	ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	0,851	6

**Validez:** El cuestionario de la cultura organizacional fue validado por juicio de 3 expertos, que validaron mediante validez de contenido.

#### Calculo de chi cuadrado

##### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,919	4	,000
Razón de verosimilitud	27,196	4	,000
Asociación lineal por lineal	7,207	1	,007
N de casos válidos	68		

#### Calculo de correlación de Pearson

##### Correlaciones

		CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Correlación de Pearson	1	,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlación de Pearson	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



**HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**

**DIRECCIÓN**

## CONSTANCIA

**EL DIRECTOR DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**  
Médico cirujano Juan Daniel Mauricio Robladillo

Consta por el presente que la maestrante LIZ HERMELINDA APAÉSTEGUI HUANCA; ha aplicado los INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN: Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario para determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II -1 Moyobamba, lugar donde se desarrolló su tesis de investigación titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA USUARIO PACIENTE EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA 2016"

Dejo en sus manos para los fines que considere necesario.

Atentamente;



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA  
DR. JUAN D. MAURICIO ROBLADILLO  
Médico Auditor  
C.M.F. 52718 RNE 404972  
DIRECTOR

Carretera Baños Termales km.1.5 - Frente al Colegio Señor del perdón  
Telefax: 042-563326 - 042-342677  
Email: hospitalmoyobamba@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: APAÉSTEGUI HUANCA, LIZ
D.N.I. : 40958386
Domicilio : Moyobamba/San Martín
Teléfono : Fijo : Móvil : 966010389
E-mail : lizcielo@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[x] Tesis de Post Grado
[x] Maestría [ ] Doctorado
Grado : Maestra
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor: Liz Apaéstegui Huanca
Título de la tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016”
Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:


A través del presente documento,
Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [x]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Handwritten Signature] Fecha : 27 de marzo de 2019

# Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1091431669&s=3&u=1050025118&lang=es

feedback studio | "Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de" /0 < 11 de 31 > ?



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

AUTORA  
Br. Liz Apaéstegui Huanca

ASESOR  
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

**Resumen de coincidencias** X

**20 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
2	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	3 %	>
3	www.hacienda.go.cr Fuente de Internet	3 %	>
4	repositorio.unh.edu.pe	2 %	>

Página: 1 de 45 | Número de palabras: 9950 | Text-only Report | High Resolution | Activado

10:39 11/03/2019

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **KIEFFER SEGUNDO BAZAN VARGAS**, he revisado la tesis de la estudiante Br. **LIZ APAESTEGUI HUANCA**, titulada “**Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 11 de marzo del 2019

  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
DNI N° 06796264



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

**Dra. ANA NOEMÍ SANDOVAL VERGARA**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

**Liz Apaéstegui Huanca**

**INFORME TÍTULADO:**

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de  
hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**SUSTENTADO EN FECHA: 19 de octubre de 2018**

**NOTA O MENCIÓN: Mayoría**

  
**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**