



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de gineco obstetricia del hospital Essalud II Tarapoto, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicio de la Salud

**AUTOR:**

Br. José Carlos Nole Medina

**ASESOR:**

Mg. Keller Sánchez Dávila (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2018**

## Dedicatoria

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico esta tesis, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado. A mis padres Juan Nole y Nila Medina, porque ellos son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que seré .A mi hermano Juan Carlos, que fue mi fuente de inspiración y modelo a seguir, que desde el cielo , cuida siempre de mí y de mis padres, gracias a ellos y sin dejar atrás a mis amigos, a mis compañeros de trabajo y a una persona especial que ha llegado a mi vida; gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de tu orgullo.

José Carlos Nole Medina

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradezco a la Universidad CESAR VALLEJO por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría. Agradezco también a mi Asesor de Tesis el Mg. Keller Sánchez Dávila por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis. Mi agradecimiento también va dirigido al Director de la Red asistencial Essalud Tarapoto, el Dr. Miguel Emilio Arévalo Vila por haber aceptado que se realice mi Tesis en el hospital que dirige.

José Carlos Nole Medina

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado

Con el propósito de obtener el título de Maestría en Gestión Pública, en cumplimiento con las normas vigentes establecidas por la Universidad Cesar Vallejo; pongo a su consideración la Tesis titulada:

“Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018”

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando con el capítulo I introducción donde se trata la realidad problemática, estudios previos, teorías relacionada al tema, así como la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II se trabajó, el diseño donde se aborda el diseño de estudio, las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, finalmente, análisis de los datos y aspectos éticos. En el capítulo III se aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva e inferencial; en tanto en el capítulo IV se aborda la discusión de los resultados, en el capítulo V se aborda las conclusiones y finalmente el capítulo VI se hace referencia las recomendaciones.

El presente trabajo de investigación científica constituye mi primera experiencia, producto de mis estudios de maestría; por lo que dejo a su criterio, para poder llegar a la sustentación de la misma y su posterior aprobación.

Atentamente,

El autor.

## ÍNDICE GENERAL

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tabla.....	ix
Índice de gráficos.....	x
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4. Formulación del problema .....	36
1.5. Justificación del estudio.....	36
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos.....	38
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>39</b>
2.1. Diseño de investigación.....	39
2.2. Variables, Operacionalización.....	40
2.3. Población y muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43

2.5.	Métodos de análisis de datos .....	44
2.6.	Aspectos éticos.....	45
III.	<b>RESULTADOS</b> .....	46
IV.	<b>DISCUSIÓN</b> .....	52
V.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	54
VI.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	55
VII.	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: .....	46
Tabla N°02: .....	48
Tabla N°03: .....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: .....	46
Gráfico N°02: .....	48
Gráfico N°03: .....	50

## Resumen

La presente investigación titulada: “Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018” Planteándose como objetivo determinar la Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018 Asimismo, el estudio plantea como hipótesis: existe relación directa de los principios éticos con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018. El estudio tuvo como muestra la totalidad de la población conformado por 80 mujeres del servicio de Gineco-obstetricia. La investigación fue no experimental , con un diseño de estudio correlacional. El instrumento empleado fue la encuesta. Entre los resultados destaca un coeficiente de correlación de Pearson (0,885) el cual indica que existe una correlación positiva muy alta entre los principios éticos y la satisfacción del usuario; una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,779) explicando que el 78% de la satisfacción de usuarios se relaciona con los principios éticos servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018. El estudio concluye: el nivel de principios éticos que aplican los Gineco obstetras es regular, con un coeficiente de determinación (0,779) explicando que el 78% de la satisfacción de usuarios se relaciona con los principios éticos servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto. El nivel de satisfacción de los pacientes es de 43.75% en un nivel regular no cumplieron con las expectativas en la atención brindada y de igual manera solo el 20% muestra un cumplimiento malo, infiriendo en el trato brindado que es poco amable. Sin embargo el 36.25% muestra una satisfacción buena, pero tomando en cuenta que fueron atendidos por personas con una experiencia amplia.

**Palabras Clave:** Principios éticos, Satisfacción, usuarios

## Abstract

The present research entitled: "Relationship of the ethical principle with user satisfaction in the obstetrics gynecology service of the Hospital Essalud II Tarapoto, 2018" Setting as objective to determine the relationship of the ethical principle with user satisfaction in the obstetrics-gynecology service of the Hospital Essalud II Tarapoto, 2018 Likewise, the study proposes as a hypothesis: there is a direct relationship between ethical principles and user satisfaction in the Obstetrics and Gynecology service of the Essalud II Tarapoto Hospital, 2018. The study had as sample all the the population consisting of 80 women of the Obstetrics-Gynecology service. The research was non-experimental, with a correlational study design. The instrument used was the survey. Among the results, a Pearson correlation coefficient (0.885) stands out, which indicates that there is a very high positive correlation between ethical principles and user satisfaction; a linear association foundation of Pearson correlation, the coefficient of determination (0.779) explaining that 78% of user satisfaction is related to the ethical principles service of Obstetrics-Gynecology at Hospital Essalud II Tarapoto, 2018. The study concludes: The level of ethical principles applied by Obstetrician Gynecologists is regular, with a coefficient of determination (0.779) explaining that 78% of user satisfaction is related to the ethical principles of Obstetrics and Gynecology at the Essalud II Tarapoto Hospital. The level of satisfaction of patients is 43.75% at a regular level did not meet expectations in the care provided and likewise only 20% shows bad compliance, inferring in the treatment provided that is unkind. However, 36.25% shows a good satisfaction, but taking into account that they were attended by people with a broad experience.

**Keywords:** Ethical principles, User, satisfaction

## **I.INTRODUCCIÓN**

### **1.1.Realidad Problemática**

En los años noventa, inicio el momento en el cual se proyecta los principios éticos del actuar del personal de salud. Dos hechos fueron los que causaron que aparezcan estos principios: por un lado, los grandes descubrimientos científicos y la sociedad más consciente sobre su autonomía y consentimiento informado (Montalvo, 2015, p. 31).

Los principios éticos fueron introducido a comienzos del ciclo pasado, y al respecto Fritz Jarh, recalca en uno de sus artículos científicos, la importancia de defender todo ser viviente, respetar a cada ser vivo, tratándolo de la manera más humana posible como así. Esta expresión no es nueva, es imperativo que resumen en obrar con toda la humanidad posible, hacia tu persona y sobre todo hacia otras personas, el fin debe ser ese, no perder la humanidad (Immanuel Kant, 1724 – 1804) (Tuesta, 2015, p.71).

La educación teórico – práctico del médico abarca años de preparación, donde la discusión de casos clínicos y los estudios científicos abarcan un marco del currículo que busque desarrollar la formación profesional. Por otro lado, se necesita de cultivar valores para una toma de decisiones acertadas como capacidad propia de cada persona para una determinada situación o acontecimiento.

En medicina, todo es cambiante y en cuestión de minutos o días. Se tiene mucha referencia en antecedentes para elegir decisiones más acertadas; sin embargo, a pesar de los avances de la tecnología y de las innovaciones en el campo médico, todavía es insuficiente, porque no solo se tiene en cuenta la tecnología sino la relación que existe entre médico y el paciente, esto ha generado que se transforme el desarrollo de practicas asistenciales. Estos principios son distintos porque depende del lugar donde se realiza la atención, sin embargo, existen principios universales que se establecen en normas legales. La decisión del enfermo puede ser por escrito siempre que este en su juicio moral y que su decisión no tente contra la salud de terceros como derecho (Tuesta, 2015, p.78,79).

Una de las grandes preocupaciones a nivel nacional, es de una mala perspectiva del actuar del médico, generando insatisfacción de la atención del paciente, sobre todo en el servicio Gineco-obstetricia, donde recalcan que sus derechos como pacientes son vulnerados sobre todo en el trato inhumanizado que reciben y la falta de cuidados, lo que es preocupante. La realidad en el Perú es que los centros de salud (privadas y públicas) presentan una realidad que es cuestionada durante décadas, representándose en la alta insatisfacción de la atención que les brindan. (Essalud, 2015, p.22)

Un problema observado, está identificado en la especialidad del Gineco / obstetricia del Hospital Essalud II-2 Tarapoto; evidencia una insatisfacción que se torna del día a día por una atención de mala calidad, siendo estas usuarias el grupo etario donde a nivel nacional han adoptado diversos protocolos médicos para disminuir las altas tasas de mortalidad materno-perinatal, además de ser priorizadas como uno de los 4 objetivos de salud a nivel de la Región San Martín, dándose una incongruencia la insatisfacción como resultado de ellos, a esto le suma aquellos problemas reportados por la falta de recurso humano, equipos operativos, infraestructura y sobre todo medicamentos (Essalud, 2015, p.22)

## **1.2. Trabajos Previos**

### **Internacional**

Existen investigaciones previas a esta, como la de Altamirano, J. (2014) realizó un estudio sobre la Satisfacción de los usuarios respecto al servicio del personal de emergencia del hospital provincial docente Ambato, (Tesis de Posgrado) tuvieron como objetivo determinar cómo influyen los principios básicos, así como las actitudes profesionales en la satisfacción de los beneficiarios del servicio de emergencia. El tipo de estudio fue correlacional. La muestra del estudio fue 14 Enfermeras Profesionales y 54 usuarios. Se diseñó y aplicó la encuesta como instrumento. Los resultados obtenidos, se evidencia que el 61% de pacientes encuestados tuvo que esperar más de una hora para

recibir atención, esto lleva a concluir que en la satisfacción de los pacientes influye directamente la actitud, el trato del personal de salud. El estudio el personal de enfermería debe mostrar profesionalismo en la atención con equidad y respeto a las personas; cumpliendo con esto, velar por el bienestar y capacitaciones constantes como parte del perfil de enfermería en la atención a los pacientes (p. 29, 30, 32, 68,69).

Fontana, A. (2015) realizó un estudio respecto a la satisfacción que sienten los profesionales y pacientes respecto al servicio de urgencia de los hospitales. (Tesis de posgrado) tuvo como objetivo realizar un análisis de la satisfacción de los pacientes, acompañantes y los profesionales, respecto al servicio de urgencias. Este estudio tuvo como hipótesis planteada que existe un alto índice de satisfacción en el servicio de urgencia, donde incluye a los usuarios, acompañantes o familiares y el mismo personal de salud. Su estudio tuvo una población compuesta por pacientes y personal de salud que asistieron y trabajaron durante meses de octubre a diciembre del 2012. Donde, tanto pacientes como personales de salud aceptaron voluntariamente la entrevista, durante el período de octubre a diciembre del 2012, utilizando la encuesta como instrumento. En el estudio destaca como principales resultados que la media de satisfacción respecto al servicio de urgencia es de 7,6, además, el 88,8% piensa en recomendar el servicio a un familiar o conocido. Las dimensiones de mayor grado de satisfacción el control del dolor y el tiempo de espera; en cuanto a los incentivos de mejor valoración son: buen salario, prestación laboral cómoda, trabajo seguro, autonomía y responsabilidad. En cuanto a la regresión lineal tenemos que el agotamiento emocional, la realización de las personas demostraron ser factores vinculados a la satisfacción. Finalmente, concluye que los pacientes respecto al servicio de urgencia presentan una satisfacción alta. Los resultados sobre la edad, el sexo, el optimismo fueron factores clave. Sin embargo, para los profesionales del servicio de urgencias la satisfacción es baja, siendo la realización personal y el agotamiento emocional factores que están muy asociados a la insatisfacción (p. 45, 46, 48, 71, 72,74).

Cabañas, T. (2015). Realizó una investigación EL estudió (Tesis de Posgrado) con el objetivo de evaluar el nivel de la satisfacción de los pacientes respecto al servicio de Gineco- Obstetricia. La hipótesis planteada por el estudio fue que el nivel de la satisfacción de los clientes es elevado en los servicios de Gineco- Obstetricia en el HGZ N° 71. La muestra en estudio estuvo integrada por la totalidad de las usuarias de los servicios de Gineco- Obstetricia, que se atendieron en consulta externa del mencionado hospital en el mes de Diciembre de 2015. El tipo de estudio fue observacional, prospectivo, transversal y comparativo. El instrumento usado fue la encuesta institucional SERQVHOS, en donde los parámetros de evaluación son medidos en términos de bueno, regular y malo. En el estudio destaca como principales resultados que la variación en la percepción de las usuarias reflejada en los valores de dispersión corresponden exactamente a los valores promedio, esto es, el orden de las áreas favorecidas por dispersión es el mismo que por promedio Los valores de mediana y rango nos indican el valor que más se repite, y la diferencia entre el valor mayor y el menor ( $10 - 8 = 2$ ). Concluyeron que las personas que tienen un nivel de estudio son más observadores y realizan críticas más objetivas al momento de evaluar su satisfacción dando un promedio de 9,7812, que representa una fuerte satisfacción (p.44,45,46,54,55,56).

## **Nacionales**

Córdova, B. (2014) realizó una investigación sobre, “Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de Emergencia del Hospital Grau, en relación a la motivación del personal de salud. La hipótesis general planteada fue, el nivel de motivación del personal de salud del área de emergencia del Hospital Grau influye sobre el nivel de satisfacción del usuario externo. La muestra la representaron los usuarios que recibieron una atención en los servicios de cirugía, traumatología y medicina. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental. El instrumento que uso para esta tesis fue la hoja de encuesta. En el estudio destaca como principales resultados

que las dimensiones en la satisfacción relacionado a la cortesía y profesionalidad que se brinda a los usuarios, son de aceptable a muy buena aceptación en (64.2%), poca aceptación en (20.8%), ninguna aceptación en (15%), el nivel de confiabilidad son de aceptable a muy buena aceptación en (63.3%), poca aceptación en (20%), ninguna aceptación en (16.7%). La tangibilidad son de aceptable a muy buena aceptación en (56.7%), poca aceptación en (25.8%), ninguna aceptación en (17.5 %). La sensibilidad son de aceptable a muy buena aceptación en (55%), poca aceptación en (24.2%), ninguna aceptación en (20.8 %). La empatía son de aceptable a muy buena aceptación en (54.9%), poca aceptación en (27.6%), ninguna aceptación en (17.5 %). Los resultados de la motivación del personal de salud que laboran en el área de Emergencia, aplicando una encuesta basada en la teoría de Herzberg señala que predominan los factores intrínsecos (media 27.23 de 30 puntos) que es igual al 91% de motivación intrínseca, que son los que están relacionados, con el trabajo que desempeñan y con éxito (100%), la oportunidad de crecer por el aprendizaje (98.5%), tener una vida personal satisfactoria (98.5%), responsabilidad en el trabajo (98.4%), y la oportunidad de logro (95.4%). El estudio concluyo que el personal de traumatología, cirugía, medicina presentaron una dominancia con los valores motivacionales intrínsecos, lo confirma una desviación estándar de 2,5%, siendo los factores relacionados con el logro del aprendizaje y la responsabilidad laboral con la obtención de éxito dentro del trabajo; por otro lado, los factores extrínsecos (satisfacción / higiene) son los menos de menor predominio, con este resultado confirmaron que el personal se encuentra motivado; un 33% se encuentra satisfecho, el 43% poco satisfecho y el 24% no satisfecho.

Huarcaya, H. (2015) En su estudio titulado “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015” (Tesis para optar el título de magister en obstetricia con énfasis en cuidado materno perinatales). El objetivo del presente estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, en el año 2015. En el presente trabajo carece de hipótesis. Para determinar la muestra se tomó de la población de usuarios que acudieron al

servicio de emergencia del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, esto de acuerdo al número de usuarios atendidos en promedio mensualmente en el presente año. Fue un estudio no Experimental, Transeccional Descriptivo. Se empleó la encuesta y cuestionario obteniendo como resultados, que los usuarios tienen muy altas las expectativas con respecto a la atención que reciben. Por otro lado, con los resultados nos muestran con estudios técnicos-superior y con un promedio de edades entre 20 y 40. Lo que permite confirmar, que tienen muy altas las expectativas con respecto a la atención brindada. Se concluyó que es poco satisfactorio la atención recibida y tiene muchas deficiencias lo cual han hecho que opinen de forma negativa (p. 29,31, 32, 52, 53 ,54).

Quispe, M. (2015) En su estudio titulado “Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital San Juan de Dios” (Tesis para optar el título de magister en obstetricia con énfasis en cuidado materno perinatales) El objetivo del presente estudio fue determinar la calidad de atención percibida por las usuarias en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia en el Hospital San Juan de Dios de Caraz durante el periodo mayo a agosto 2015. La hipótesis del estudio fue que a mayor grado de satisfacción de los aspectos tangibles, mayor es el grado de calidad de atención de las usuarias de consulta externa de ginecología y obstetricia. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal. El tamaño de la muestra estuvo dado por 205 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, usada como instrumento en este estudio, en forma aleatoria simple. Los principales resultados fueron que se encontró un porcentaje de insatisfacción muy alta, un 94.2% de este porcentaje el 84.9% correspondió a insatisfacción leve a moderada y 9.3% a insatisfacción severa, solo un 1 % se encuentra con las expectativas superadas. En relación a las dimensiones, se tiene que hay : confiabilidad (83.9%), tangibilidad (81.4%), seguridad (79.5%) capacidad de respuesta (76.1%), y empatía (68.8%). Las cuales están relacionadas con un tiempo de espera, en promedio de 55 minutos hasta dos horas. La elevada insatisfacción percibida por los pacientes del Servicio de Ginecología y

Obstetricia del Hospital San Juan de Dios de Caraz, se explicaría por los factores socio demográficas identificadas en las usuarias, que exige mayor satisfacción de sus expectativas los cambios continuos de infraestructura y de personal del hospital, que probablemente no se tengan en cuenta con la calidad que se brinda en el servicio. Las conclusiones finales fueron que hay una principales dimensiones implicadas (falta de cumplimiento en el horario con una media de 1.23 esto está relacionado con tiempo de espera para la atención que es de 55 minutos a dos horas) Las usuarias de consultorio externo, consideran que las dimensiones más importantes en su calidad de atención fue la Seguridad y la confiabilidad en ese orden. El estudio concluyo que cumplir con los horarios establecidos, auxiliar y atender a las pacientes cuando lo necesitan, indicar a qué hora aproximadamente van a ser atendidas, facilitar la identificación o reconocimiento del consultorio mediante letreros o señales, mejora enormemente la satisfacción del usuario (p. 47, 48, 51, 53, 85, 87, 89, 90).

### **Regional**

Tuesta, A. (2015) Realizó un estudio sobre satisfacción respecto a la calidad del servicio percibida por los usuarios externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba” (Tesis de posgrado), con el objetivo de evaluar la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos. Se planteo la hipótesis general que afirma la existencia de relación entre la satisfacción y la calidad de atención percibida por usuarios externos. Se utilizó una muestra de 362 pacientes que recurrieron al servicio de emergencia entre los meses junio – agosto del año 2013. Es un estudio no experimental, descriptivo correlacional. Se utilizó y aplicó el cuestionario como instrumento, de recopilación de datos, y la técnica que se uso fue la encuesta. Entre los principales resultados tenemos que el 86,2% de usuarios encuestados evaluaron a la calidad como regular, hubo deficiencia en el horario asignado al paciente para su atención, así como incumplimiento de la hora programada. El otro componente fue el trato personal, el cual tuvo valores malos por parte del médico de cabecera y el médico especialista. En cuanto a los resultados obtenidos por los usuarios, el 80,6% esta satisfecho con el servicio, solo un

19,3% esta insatisfecho con la calidad de atención; en cuanto a la fiabilidad se evidenció alto porcentaje de insatisfacción (58,5%); pasa lo mismo cuando evaluaron la capacidad de respuesta del personal (60,5%); respecto a la empatía si se evidencia una satisfacción del 51,8%; sobre la privacidad, se evidencia solo una insatisfacción del 36,46%. Este estudio concluyo que lo que más esperan los pacientes es el buen trato personal, así como el respeto a su cita y a su privacidad, y que hay una relación alta entre la satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención (p. 37,38, 41, 78, 79, 81, 87, 88).

Jimenez, L. (2015) Perciben las pacientes gestantes en su atención prenatal en consultorios externos del Hospital II de Essalud en el año 2015 (Tesis de posgrado), el objetivo de su investigación fue determinar cómo las gestantes perciben la calidad. La hipótesis planteada por el estudio fue que, mientras las gestantes tengan pocas expectativas y percepciones, su satisfacción será mayor. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo tipo correlacional, como instrumento se utilizó un cuestionario, un cuestionario tipo servqual; los principales resultados que más se destacan, que en el servicio de obstetricia se atiende el 52,7% de gestantes; siendo este mismo porcentaje de pacientes atendidas por un profesional obstetra, los médicos atienden a un 46,7%. Del total de pacientes encuestadas solo un 43,8% perciben una atención de calidad, el 30,8% de gestantes, el 25,4% si percibe insatisfacción en la calidad de atención. Finalmente, acepta la hipótesis, afirmando que mientras las expectativas y percepciones sea mínimas, mayor ser la satisfacción de las gestantes (p. 32, 33, 35, 61, 63, 64, 65, 66)

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

1.3.1 Principios Eticos: Entendida como criterios que son considerados por un individuo o profesional respecto a lo que debe o no hacer en determinadas situaciones (Aguirre, 2015 p. 145).

1.3.1.2 Dimensiones de los Principios éticos

1.3.1.2.1 Principio de Beneficencia

“Conllevar actividades terapéuticas a inquirir que benefician al usuario y de la sociedad, a través de la prestación del servicio médico correcto”. Abarca

los subsiguientes conocimientos: todos los médicos deben de evitar empeorar la situación del paciente. “Primero no producir daño”. El médico cirujano tener mucho cuidado con los pacientes en los procedimientos terapéuticos o diagnósticos. Es importante brindar una atención médica de manera oportuna respetando los estándares más altos de calidad. El doctor que otorga la atención debe hacerlo con apego a los a los últimos protocolos y/o avances científicos. Para suministrar la legalidad de sus conceptos, el médico cirujano siempre debe predisponer un sumario de enseñanza médica continúa. En la atención, el trato al usuario debe ser individual y fraternal, dirigiéndose al paciente como un ser, brindando trato adecuado sin importar su situación jerárquica, género, ocupación, etc., cuidando no incurrir en pleonasma de amistad. El cirujano tiene que dar calma al paciente y a sus familiares, y siempre debe ser veraz; incluya los dictámenes de probabilidad o veracidad de ensayos. Cuando la atención medica no se obtiene los resultados deseados, el paciente está en su derecho de realizar las preguntas que sea necesaria y a que se le responda de forma objetiva y veraz. De ser necesario, cuando se finaliza la atención, el médico de ser necesario hace una referencia a otro hospital, después, presenta un informe escrito detallado de su atención. Es derecho del paciente que su historial clínico este completo, que contenga todos los procedimientos realizados en su enfermedad, los resultados de los análisis y terapéutica, su enfoque y el pronóstico (Aguirre, 2015, p. 504,505).

#### 1.3.1.2.2 Principio de Equidad

“Brinda un servicio terapeuta a usuarios acorde a sus necesidades vitales, sin preferencias ni privándoles de algún derecho”. Alcanza los subsiguiente: El servicio se brinda de acuerdo a la urgencia y con el especialista correspondiente (excepto casos de emergencia), pudiendo ser esta situación: independientemente del sector privado o público. El médico debe estar habilitado y capacitado, tanto para diferentes acontecimientos y necesidades, y referir al especialista en su momento oportuno. La atención del médico de efectuarse sin discriminación por la la raza, índole, categoría social, económica, nacimientos morales o religiosos, preferencias políticas, discapacidad física o mental, talante legal, padecimiento (incluyendo los

infectocontagiosos), retribución que se perciba o privanzas de potestades. Se debe de entregar la misma atención de calidad a los pacientes que pertenecen tanto al sector público como privado (Aguirre, 2015, p. 506,507).

#### 1.3.1.2.3 Principio de autonomía

“Es el derecho que tienen los enfermos, siempre que gocen de salud mental para poder tomar una decisión sobre su persona, dónde concede la atención médica y pueda tener derecho a lo siguiente: saber quién es el médico que lo atenderá, solicitar cuando lo desee información de su estado, no puede ser hospitalizado sin su consentimiento, excepto cuando haya orden judicial o exista algún peligro de contagiar a otras personas; puede solicitar una segunda opinión cuando lo requiera, tiene derecho a adjudicar su permiso o negarlo, para la preparación terapéutica sobresalientes; de la misma manera puede expresar su no conformidad sobre el servicio que recibe, siendo obligación de los doctores tenerla en consideración, bien a responderla o darle una respuesta que satisfaga al paciente; si es decisión del paciente en su salud mental, este puede donar sus órganos, o ponerse a disposición para exploraciones, de no poder hacerlo, su familiar directo puede tomar la decisión respecto a este tema” (Molina, 2015, p. 115, 116).

#### 1.3.1.2.4 Principio de confidencialidad

“Es el derecho que tiene todo paciente para que se respete toda la información clínica de su estado que le otorga su galeno; esto incluye que, su atención debe llevarse a cabo en privado. Si forma parte de la docencia terapéutica el paciente si pide privacidad se la debe brindar. Un acompañante del sexo opuesto al momento de realizar el examen físico. En estas circunstancias, el galeno aun puede realizar el examen físico. El secreto laboral está dedicado desde Hipócrates incluso las calidades actuales, el resquebrajamiento de esta actitud puede ofrecer instancias legales. El galeno exclusivamente puede ser liberado del secreto de confidencialidad por el propio paciente o por o por mandamiento judicial. (Molina, 2015, p. 126).

#### 1.3.1.2.5 Principio de respeto a la dignidad del paciente

“En el servicio médico que se brinda hay que tener consideración que el usuario es un ser vivo y que se encuentra afectado por una enfermedad, por lo tanto, debe ser tratado con consideración y apego a los códigos y decoros que esta naturaleza lo requiere. Debe evitarse en todo momento de la atención médica, procedimientos dolorosos que empeoren la enfermedad, medicamentos innecesarios o costosos y testarudez no justificada, particularmente cuando el paciente los acepte. El galeno debe decidir las condiciones: libre de daño, con satisfacción, cariño y soporte moral, con la aceptación del paciente y de los familiares. (Morales, 2015, p. 234,235).

#### 1.3.1.2.6 Principio de solidaridad

“Compromiso del galeno de dar atención a sus pacientes, con la consideración y cortesía que ellos merecen”. Incluye los subsiguientes conocimientos: El galeno está éticamente comprometido con sus pacientes, para que ellos, no se vean afectados durante los procedimientos clínicos o terapéuticos. El galeno debe prescindir de actuar en situaciones que afecten a la privacidad de los pacientes, excepto que fuese estrictamente indispensable, para salvaguardar la existencia del usuario. Como parte del binomio médico paciente armónico, el galeno debe de tener en cuenta la aceptación de los usuarios en sus prescripciones y no obligarlos a hacerlos. El galeno debe consideración y respeto a sus pacientes, a sus maestros, a sus estudiantes, a sus subordinados, a sus superiores y la institución donde labora. El galeno tiene el deber de estimar los núcleos morales y religiosos de sus usuarios. Cuando de acuerdo al criterio como médico, esto no fuese aceptable, debe avisar al paciente y a sus familiares, que lo referirá a otro galeno especializado. Brindar servicios que requieran de sus servicios y que no estén en la condición de pagarlos. Compartir sus estudios, pericias y experiencias con sus colegas cuando lo requieran. Compartir sus conceptos, prácticas y pericia en la aparición de nuevos profesionistas de la pócima, ejerciendo la docencia y difundiendo sus prácticas. Participar en planes de averiguación que permitan el progreso y adelanto de la doctrina.

Es peligroso del galeno encubrir a sus colegas. El cirujano debe armar y participar en la concesión (Morales, 2015, p. 240, 242).

#### 1.3.1.2.7 Principio de honestidad

“Valor del ser afable que lo conduce a expresarse y obrar con aprecio a la justicia, a las legislaturas actuales y a los orígenes éticos y religiosos”. Incluye los subsiguientes conocimientos: Conducirse en la práctica de su ocupación y particularmente durante la vinculación médico-paciente, la docencia y la indagación con empeño estricto a la veracidad. Evitar el desarrollo de disertaciones íntimas con los pacientes a su grado o con sus parientes. Evitar el hostigamiento sexual a pacientes, sus familiares o acompañantes de trabajo. El cirujano es éticamente responsable de respetar los cortejos residentes con sus pacientes, en relación con el litigio de atención, en la medida que dependan de su intervención. Evitar admitir participaciones económicas de otros acompañantes, de laboratorios o de gabinetes de diagnóstico y tratamiento, que gravitan sobre el bastimento de los pacientes y encarecen los beneficios. Es juramento del cirujano la práctica de especialidades o expedientes dictámenes o terapéuticos para los que no esté capacitado y certificado, salvo en episodios de perentoriedad en que no se cuente con el profesionalista requerido. El cirujano no deberá de usar medicinas comerciales, para el tratamiento y que no esten científicamente certificado, a menos que el usuario así lo requiera y acepte. Es aprieto de los doctores no indagar en la atención de un paciente sin habilitación, salvo en eventos de emergencia. El galeno está comprometido a no descubrir críticas acerca del desempeño laboral de sus colegas, tampoco atraerse a sus pacientes. No es ético que el cirujano participe como ejecutor o coautor en procesos en los que no hubiera participado. No es admisible el plagio de información sin mencionar a los autores o coautores de publicaciones científicas. El cirujano está obligado a no hacer uso de los recursos de donde labora para beneficio propio o favorecer a terceros (Iavilla, 2014, p. 45,46).

#### 1.3.1.2.8 Principio de justicia

No es disculpable por ningún lugar, el desentendimiento del usuario por el galeno, en ningún tiempo de la atención, a excepción que lo refiere a otro galeno. Otorgar a cada usuario la atención que requiera para la mejorar su salud y

sus panoramas, tal como lo establecen los códigos de una buena práctica médica, con aprecio a sus derechos y respeto a las justicias y normativas actuales, sin excepciones, con eficiencia. La atención terapeuta debe ser otorgada razonablemente a los conceptos científicos actuales y con las destrezas indispensables para ello, debidamente registradas por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública y el Consejo de Especialidad equivalente. Es deber del cirujano informar al Ministerio Público, cuando durante la atención de un usuario se perciban dolencias o quebrantos a la vida, que pudieran haber sido ocasionados intencional o accidentalmente (Lavilla, 2014, p. 52).

### 1.3.2 Satisfacción del Usuario

1.3.2.1 Definición: lograr la satisfacción depende de la madurez del comportamiento de un producto o servicio, que esta vinculada o esta depende de las expectativas, necesidades y la misma organización sanitaria. Estos factores pueden bien satisfacer o insatisfacción de los pacientes; sin embargo, el objetivo un servicio sanitario es (Lengua, 2015, p.20).

Para el Ministerio de Salud el resolver los problemas de salud es importante y esta vinculado y alineado a brindar una atención de calidad. La satisfacción depende principalmente de su relación con el personal de salud, después influyen otros factores como el trato que reciben, atención accesible, tiempo a esperar y buen trato, sobre todo cuando obtiene la respuesta, trato o solución que esperaba. Si los establecimientos de salud junto a sus colaboradores centran todas sus actividades en el paciente, logran cubrir con sus necesidades y expectativas. Para Diprette y Col. En estos tiempos modernos, las instituciones son competentes cuando se brinda una atención de calidad, tanto como personal o como empresa (Lengua, 2015, p.21).

Sin embargo, Delbanco T. y Daley J. mencionan que uno de los resultados de mayor importancia en la atención del paciente, en la satisfacción de los mismos, ya que está relacionado directamente a una mejor respuesta en su salud. Para estos literatos la satisfacción del paciente puede inferir en el hecho del que el

usuario, regrese a atenderse otra vez, a recomendar el sitio a sus familiares o a su entorno (Seclen, 2015, p. 23,24).

Según Cantú H. intentar medir la satisfacción es difícil, pues no se puede almacenar, fluctúa con el tiempo, es muy difícil de inspeccionar y de mantener, y que depende de un instante en el momento que se atiende al usuario, el cual determina si fue buena o mala la atención, lo que Calzan llamo “los momentos de la verdad”, lo cual ocurre en el acto de la atención, sin existir otra oportunidad (Seclen, 2015, p. 25).

Por lo tanto, Cantú menciona que existen principales factores para lograr la satisfacción, siendo las más resaltantes, el tiempo de espera para ofrecer el servicio, el trato amable del personal que lo da y la capacidad de resolver, cubrir o llenar las expectativas de los usuarios, cometiendo mínimos errores. Así mismo infiere que el trato sea respetuoso, se proporcione con claridad la información, sea cortés, amable, con habilidad de saber escuchar, de ofrecer una respuesta rápida y muestre siempre respeto (Martins, 2016, p. 220).

Lo que ocurre en una prestación de salud es que, el paciente acude al servicio de un establecimiento de salud esperando una respuesta a algo, quién lo atiende lo hace con la intención de satisfacer su necesidad, y si no es así, el paciente puede regresar para que en otra oportunidad puedan dar solución a su necesidad. (Velandia, 2015, p.178).

Es importante, por un lado, precisar quién debe percibir satisfacción. Se ha identificado que son cuatro tipos de interesados que acuden a un centro de salud: usuario, cliente, consumidor, paciente y un último considerado demandante quienes son aquellos que participan en el mercado. (Velandia, 2015, p.179).

Según observa Wassergug, debido a la teoría del consumismo se identifico como consumidor, pero no podía acoplarse a la relación paciente-medico o a la relación del servicio paciente-medica. Este término fue duramente criticado en el Reino Unido. como observa Blaxter, la ideología del comercio suena alineado, es más idóneo utilizar el término usuario o cliente, estos términos son comúnmente utilizados en servicios sociales y de salud en todos los niveles de la prestación del

servicio de salud; puesto que, hay una resistencia fuerte a utilizar el término consumidor por que se identifica a pasivos y dependientes. (Velandia, 2015, p.182,183).

Esta terminología del paciente esta aclarada que hace referencia al ser humano que sufre o adolece de algo y respecto a estos tiene derechos que reclamar; por otro lado se define a paciente como aquel que recibe servicio de un médico u otro profesional de salud, si bien es cierto tiene derecho a la atención de su salud, también tiene el derecho a no presentarse a su consulta médica (Velandia, 2015, p.185).

Del Banco y Daley, Dimatteo, Donovan, y Dwyer definen que la satisfacción del paciente es el resultado del cuidado médico que recibe, siempre que cupla con lo siguiente: la urgencia del paciente, necesidad de ser atendido, el deseo de pagar por una buena atención, regrese por otra consulta, recomendar el servicio a otra persona.

Se planteo el objetivo general, observar la actitud del paciente respecto al servicio de salud que recibe y medir su valoración respecto a la intervención médica. Al medir la satisfacción del usuario puede darse por 3 niveles:

La primera solo describe el servicio de salud recibida; la segunda enfocada en las medidas que se toma para la prestación del servicio; la tercer, es la mas importante, medir la prestación del servicio en base a la satisfacción.

### 1.3.2.2 Componentes de la satisfacción

En la investigación y discusión de la satisfacción del paciente es corriente que los cuidados de salud se desglosen en términos de componentes, los cuales llegan a constituir objetos específicos de evaluación.

Han sido numerosas las tipologías propuestas para clasificar los componentes. Algunas de ellas han tenido amplia aplicabilidad, mientras que otras se han limitado a contextos específicos. Una taxonomía de ocho componentes, muy conocida, es la propuesta por Ware et., la cual se puede sintetizar así (Velandia, 2015, p.190,191)

#### 1.3.2.2.1 Aspectos interpersonales:

Los aspectos que caracterizan la interacción durante el servicio de salud son: primero la cortesía, respeto, mostrar interés, empatía, pero sobre todo una calidad de atención desde el punto técnico que siga y cumplan los estándares del tratamiento previo diagnóstico.

#### 1.3.2.2.2 Accesibilidad.

#### 1.3.2.2.3 Aspectos financieros.

#### 1.3.2.2.4 Eficacia/resultados.

#### 1.3.2.2.5 Continuidad de la atención

#### 1.3.2.2.6 Ambiente físico.

#### 1.3.2.2.7 Integralidad: disponibilidad de recursos para la atención.

Respecto a la integridad Rubin, define la importancia del cuidado que brindan las enfermeras, la comunicación es importante, así como la atención médica, el desempeño durante los procesos, protección administrativa. Para Ambramowitz et al. Son 10 los componentes que integran una buena atención hospitalaria: empezando por la atención de los médicos, el cuidado de las enfermeras, los procedimientos, el tratamiento de todo el equipo, reducción de ruidos, limpieza, alimentación, servicio de porteros en fin la calidad total. Para Baker los componentes de satisfacción están relacionados con el cuidado continuo, las cirugías accesibles, atención médica de calidad, disponibilidad de especialistas médicos

Para el Minsa, los resultados son claros y precisos en cuanto a la satisfacción, los pacientes reciben la atención sin realizar quejas y muestran comportamientos de gratitud por la atención que se ve reflejado a la hora de llenar la encuesta. Sin embargo, los resultados productos de encuestas y entrevistas no aseguran que el servicio sea de calidad o sea buena, pueden presentarse expectativas muy bajas (MINSa, 2015, p.53).

### 1.3.2.3 Elementos de la satisfacción

Para medirla, es necesario conocer los elementos que permiten definir la satisfacción, es vital comprender los elementos para ser capaces de evaluar como se desempeño un producto o servicio según sus expectativas.

#### 1.3.2.3.1 Puntualidad

Tiempo que un usuario tiende a esperar para ser atendido oportunamente, encabezando la primera característica más esperada por el paciente y la que menos porcentaje de satisfacción tiene (MINSa, 2015, p.60).

#### 1.3.2.3.2 Equipos e insumos

Abastecimiento eficiente y tecnología accesible y adecuada para la resolución de las necesidades demandadas por el usuario (MINSa, 2015, p.60).

#### 1.3.2.3.3 Trato al usuario

Esta entendido o hace referencia a la actitud amable o no hacia el paciente, dónde este puede ser capaz de diferenciar o reconocer en base a sus sentimientos para expresar su conformidad y empatía recíproca con las demás personas, afirman que, una persona que está conforme con el servicio que le brindaron es empático con las demás personas, comportándose con dignidad y respeto (MINSa, 2015, p.61).

#### 1.3.2.3.4 Resolución de expectativas

Se mide por la capacidad que tiene el proveedor de poseer conocimientos y habilidades exigidos y necesarios para prestar un servicio de calidad al paciente. Mientras más preparado esté el proveedor mas será la satisfacción del paciente (MINSa, 2015).

#### 1.3.2.3.5 Recomendación del servicio

Es el resultado final de todo el proceso de la atención del usuario, el cual, al sentir que han resuelto sus expectativas, hay una mayor probabilidad de que vuelva o recomiende a otras personas a atenderse (MINSa, 2015, p.62).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018?

### **Problemas específicos**

¿Cuáles es el nivel de principios éticos brindados por el personal de salud en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018?

## **1.5.- Justificación**

### Conveniencia

Con el consiguiente fruto de este estudio, el Hospital Essalud II-2 Tarapoto se planteara en sus metas, mejorar o corregir las falencias que tiene el servicio y que son percibidos por los usuarios, teniéndose en cuenta que la infraestructura y los equipos no tienen tanta antigüedad, lo cual debe de guardar concordancia con el personal que brinda la atención correspondiente.

### Relevancia Social.

Este estudio posee relevancia social, porque los grandes cargos administrativos tomaran los resultados dados por este estudio, para mejorar los puntos críticos de la institución, reflejándose un resultado satisfactorio en el usuario, acompañado de una mejora en su calidad, ya que la insatisfacción y la satisfacción son los principales juicios de valor que la persona percibe.

### Valor teórico

A través de esta estudio, sirvió para complementar, no solo el conocimiento científico asistencial, sino también el conocimiento de la deontología médica, por que servirá para verificar si los principios éticos están siendo aplicados en la atención y por consiguiente la satisfacción del usuario, lo cual servirá para conocer en que tanto influye una varia con la otra, mostrando resultandos nunca antes evidenciados.

Implicancia práctica

La frutos de esta investigación, no solo sirvió a la institución donde se realizó, sino también a los profesionales, para mejorar en el trato y la calidad que se brinda al paciente, donde a su vez, saldrán beneficiados los usuarios no solamente a la misma ciudad de Tarapoto, sino a toda la jurisdicción correspondiente

Utilidad metodológica

El presente estudio de investigación, se fundamentará con conceptos, bases teóricas y estudios previos de investigación de postgrado; contará con un instrumento para recolectar datos, validados por expertos, dado veracidad a los resultados obtenidos, para que sirva en investigaciones posteriores en el tema relacionado.

## **1.6.- Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación directa positiva de los principios éticos con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

### **Hipótesis específicas**

H1: Existe bajo nivel de principios eticos brindado en la atención por el profesional de salud en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto en el año 2018.

H2: El nivel de satisfacción del usuario es bajo en la atención del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital II Essalud Tarapoto en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018

### **Objetivos específicos**

Determinar el nivel de los principios éticos brindados por el personal de salud en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

Conocer el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

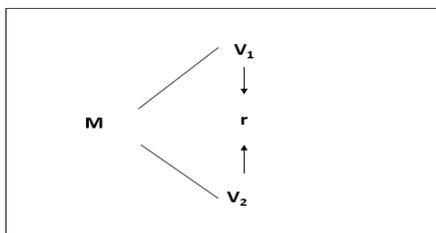
## II. METODO

### 2.1. Diseño de Investigación

En la investigación las variables no fueron alteradas para poder llegar a obtener resultados reales, por consiguiente, el diseño es no experimental (Hernández, 2016, p. 15).

El tipo de diseño para este trabajo fue correlacional. Con el propósito de medir si las variables tienen relación (Alston, 2017, p. 24).

Esquema:



Donde:

M: pacientes atendidos en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto

V1: observación de la variable, principios éticos

V2: observación de la variable, satisfacción del usuario

r: relación

### 2.2. Variable, Operacionalización Variable

**Variable 1:** Principios éticos

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSION	Indicadores	Escala de medición
<b>Principios éticos</b>	Los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional (Amaya M. & Berrio A., 2015).	Para el resultado de la variable se aplicó una encuesta a los pacientes de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II-2 Tarapoto.	Prestación de la atención medica correcta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principio de beneficencia</li> <li>✓ Principio de equidad</li> <li>✓ Principio de autonomía</li> <li>✓ Principio de confidencialidad</li> <li>✓ Principio al respeto de la dignidad del paciente</li> <li>✓ Principio de solidaridad</li> <li>✓ Principio de honestidad</li> <li>✓ Principio de justicia</li> </ul>	Bueno  Regular  Bajo
				Puntualidad	

<b>Satisfacción del usuario</b>	Relacionado a experimentar de manera cognitiva y racional las expectativas de un producto o servicio brindado o adquirido. (MINSAs, 2015)	Expresión de quienes adquirieron un producto o servicio en base a sus requerimientos	Organizativa	Oportunidad	Bueno Regular Bajo
			Atención recibida	Recomendación del servicio	
				Resolución de expectativas	
			Trato	Trato amable del médico	

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

Conformado por 280 pacientes hospitalizadas en servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

### **Muestra**

Como muestra se ha considerado la totalidad de la población conformado por 80 mujeres del servicio de Gineco-obstetricia que han sido seleccionadas mediante los siguientes criterios

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Gestantes y puérperas con mayoría de edad hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Pacientes que han sido intervenidas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Pacientes de procedencia de áreas periféricas a la ciudad de Tarapoto atendidas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Criterios de exclusión:

Hospitalizados en el área de Gineco-obstetricia con enfermedades ginecológicas.

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

Se aplicó como técnica una encuesta, para lograr la recolección de datos, mediante la entrevista a las usuarias del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, la cual se efectuó después de la visita médica, a partir de las 13.00 horas hasta las 19.00 horas, durante el período mayo, junio y julio del 2018.

Instrumento: Se reestructuró refocado desde la perspectiva de las usuarias que consiste en un cuestionario que incluyó 20 ítems, con lo cual se evaluó factores de estructura, de proceso y de resultados, los cuales, pueden intervenir en el problema de la deficiente aplicación de los principios éticos y legales de la práctica clínica.

El análisis de las respuestas se ejecutó para cada ítem en particular como para cada principio ético en su conjunto. Para evaluar la consistencia interna y la validez de contenido de cada uno de los principios éticos se utilizó el coeficiente de alpha de Cronbach.

De forma general, las respuestas del cuestionario se recodificaron en tres categorías de acuerdo a la escala de Likert: Bueno (3 puntos) – Regular (2 puntos) – Bajo (1 punto). Con esta codificación se calculan las frecuencias de cada categoría, tanto para cada uno de los ítems, como del indicador compuesto de cada principio ético.

Para la variable satisfacción se diseñó con la escala Likert: Bajo – Regular - Bueno. En la estimación de la variable satisfacción, el instrumento se diseñó con las escalas: nunca(1 punto) – a veces ( 2 puntos) – Siempre ( 3 puntos) (Tuesta ,2015, p16,17)

Validez y confiabilidad

En la investigación se utilizó un instrumento que estuvo validado en anteriores investigaciones por el juicio de tres expertos. Se realizó el calculo del coeficiente alfa de Cronbach, el valor obtenido fue 0.76 y 0.829. Ambos resultados superan el coeficiente aceptable (0.70) por lo que los instrumentos son confiables.

## **2.5. Métodos de Análisis de Datos**

Primero se procedió a recolectar los datos, apoyados de los instrumentos validados por expertos, los datos obtenidos fueron analizados en trabajo de capo, para lograr unos resultados coherentes con el objetivo de la investigación. Para procesar los

datos recolectados, nos apoyamos de programas (software) estadísticos conocido como SPSS v21, además se aplicó u calculó el coeficiente de Pearson para determinar la relación lineal de las dos variables, la dependencia de las mismas o como una afecta a la otra, se aplicó la formula para determinar el coeficiente de Pearson.

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

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

Durante la investigación se respetaron los principios éticos establecidos por la universidad, los datos fueron obtenidos de la misma institución dónde se aplicó la investigación.

### III.RESULTADOS

#### Estadística Descriptiva

#### 3.1. Nivel de principios éticos brindados por el personal de salud en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

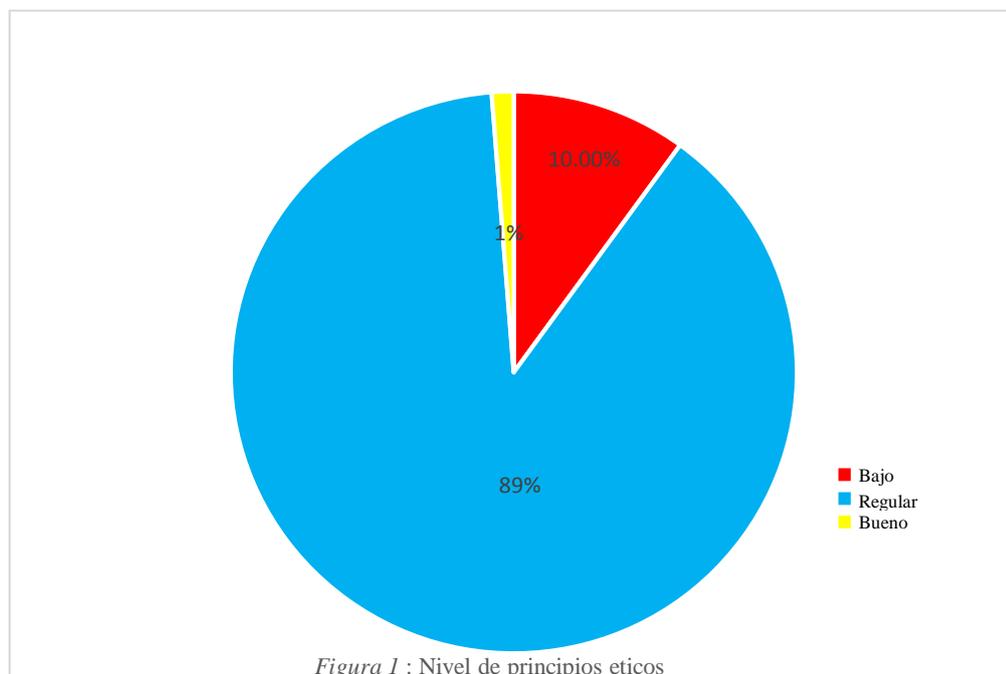
Para el desarrollo del objetivo, se aplicó un cuestionario de preguntas a las pacientes hospitalizadas en el servicio de Gineco Obstetricia del hospital Essalud II Tarapoto, para poder determinar correctamente la evaluación del objetivo

**Tabla 1**

*Resultados de cuestionario de preguntas sobre principios éticos*

<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	1	8	10%
<b>Regular</b>	2	71	89%
<b>Bueno</b>	3	1	1%
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Anexo N° 02*



*Fuente: Entrevista aplicada a los pacientes del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II-2 Tarapoto*

## Interpretación

En la figura 1 se observó que los principios éticos que aplicaron los médicos Gineco-obstetras es regular en un 89% esto debido a que la mayoría de encuestados cree que no son precavidos en la acción médica, señalando como la falta de privacidad a la evaluación médica y la aplicación de procedimientos o medicamentos sin saber la razón como las dos principales razones. De igual manera el 10% de las encuestadas mencionan que no les dejaron atenderse por su médico de confianza y por lo cual calificaron en un nivel bajo a los principios éticos.

### 3.2. Nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

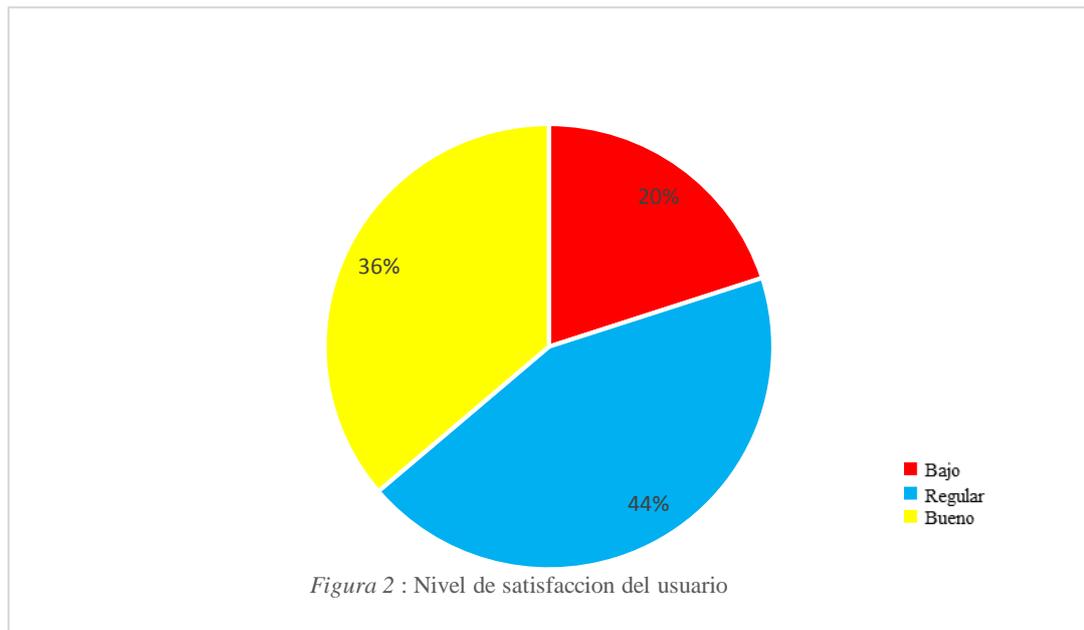
Para la evaluación de la satisfacción se aplicó el método Servqual con un total de 5 preguntas adecuadas al ambiente de atención Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, siendo estos los siguientes resultados.

**Tabla 2**

*Resultados del cuestionario de preguntas sobre satisfacción*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1) Bajo</b>	1	16	20%
<b>2) Regular</b>	2	39	44%
<b>3) Bueno</b>	3	25	36%
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Anexo N° 03*



*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II-2 Tarapoto*

Interpretación: En la presenta figura 2, se tiene el nivel de satisfacción de las pacientes, en el cual el 44% es regular, porque no cumplieron con las expectativas en la atención brindada y de igual manera solo el 20% muestra un cumplimiento malo, infiriendo en el trato brindado que es poco amable.

### **3.3. Estadística Inferencial**

#### **Establecer la Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.**

Para determinar la relación se calculo el coeficiente de Pearson (R), las variables son cuantitativas y fueron tratadas en escalas ordinales

#### **Prueba R de Pearson.**

#### **Hipótesis**

Hi: Existe relación directa de los principios éticos con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

Ho: No existe relación directa de los principios éticos con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

Tabla 3

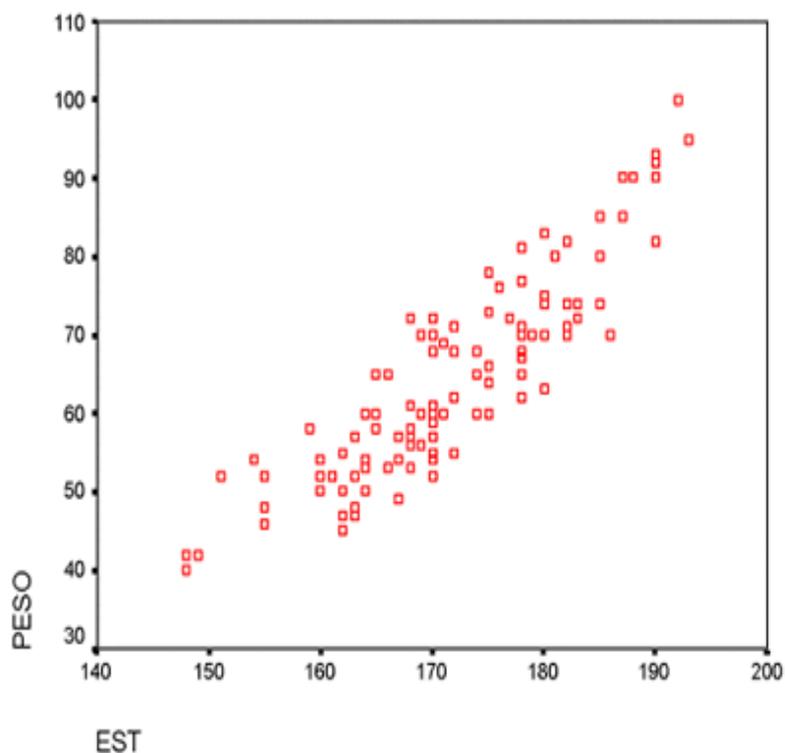
Prueba R de Pearson

		Principios éticos	Satisfacción usuario
Principios éticos	Correlación de Pearson	1	,855
	Sig. (bilateral)		,030
	N	80	80
Satisfacción usuario	Correlación de Pearson	,779	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	80	80

Fuente: SPSS 22

**Decisión:** Al observar que la R de Pearson, cual valor estadístico es de 0,855 y demuestra una correlación altamente positiva por lo que la incidencia de ambas variables es fuerte, a razón del valor obtenido es significativo es menor al 0.05, siendo este 0.030 y por lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  la cual es la hipótesis de la investigación y se afirma que,  $H_1$ : Existe relación directa de los principios éticos con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

Lineal=0,855



*Grafico 3: Correlación entre los principios éticos y la satisfacción de los usuarios.*

El grado de correlación de Pearson, se indica la variable Principios Eticos, tiene un alto grado de relación significativa de un 0,885%, ello significa que existe un alto grado de influencia en la satisfacción del usuario del servicio de Gineco-obstetricia; teniendo esta como última, el coeficiente de determinación (0,779 %) lo que se logró determinar es que ambas variables influyen de manera significativa.

Ya que al contrastar ambas variables objetos de estudio da cuenta por medio de esta herramienta estadística que ambas deben mostrar una operatividad favorable ya que de no ser así refiere la herramienta estadística ambas al mismo tiempo se verán perjudicadas desencadenando en la falta de satisfacción del usuario por parte de un desconocimiento o mal manejo ético. Por lo tanto, entre ambas variables objetos de estudio existe esa similitud lo cual nos indica que, si se altera el comportamiento de una de las variables objeto de estudio, indudablemente se verá afectado en la otra variable.

#### IV. DISCUSIÓN

Sobre el nivel de los principio éticos brindados por el personal de salud del servicio de Gineco-obstetricia, se tiene como base de investigación de Altamirano, J. (2014) En su estudio titulado “Satisfacción del usuario frente a la actitud del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Ambato, durante los meses de agosto a diciembre del 2014” (Tesis de posgrado) En el estudio destaca como principales conclusiones a la satisfacción del usuario frente a la actitud del personal de enfermería es relacionada con el tiempo de espera para ser atendidos; el 61% de los usuarios esperó más de una hora para ser atendidos por lo tanto la mayoría se siente insatisfechos. Las actitudes del personal, la apertura y confianza al paciente en un 36%, mientras que el respeto, tono de voz adecuado, pasividad y rechazo frente a los usuarios que acuden al servicio de emergencia. Asimismo, el respeto a la individualidad al realizar la entrevista y el examen físico de enfermería bajo condiciones de privacidad en un 79%. Por su parte Aguirre (2015) define a los principios eticos como, aquellos criterios fundamentales que los integrantes científicos de una comunidad utilizan como decisión frente a una determinada situación que como profesional enfrentan día a día. Y del instrumento aplicado-cuestionario- se obtuvo como resultado que los principios éticos que aplican los médicos Gineco-obstetras es regular, en un 89% esto debido a que la mayoría de encuestados cree que no son precavidos en la acción médica. De igual manera el 10% de las encuestadas mencionan que no les dejaron atenderse por su médico de confianza y por lo cual calificaron en un nivel negativo a los principios éticos; en contraste con el antecedente referido líneas arriba, se señala que ambos resultados guardan similitud, ello se evidencia en un nivel regular de la perspectiva de los asegurados.

Que, en relación al nivel de satisfacción en la atención del usuario, citamos el antecedente de Cabañas, T. (2015). En su investigación titulada “Satisfacción de las usuarias de los servicios de Gineco-obstetricia en el H.G.Z. 71” (Tesis para optar el grado de magister en Salud Publica) donde se obtuvieron como conclusiones que las mujeres más jóvenes y con mayor nivel de estudios, se mostraron más críticas en la evaluación del nivel de satisfacción dando un

promedio de 9,7812, correspondiente a una fuerte tendencia a bueno (satisfactorio), asumiendo 9 como regular y 10 como satisfactorio; en las palabras de Seclen (2015) la variable satisfacción, se concibe uno de los resultados más importante de la atención del paciente, ya que está relacionado directamente a una mejor respuesta en su salud. Para este literato la satisfacción del paciente puede inferir en el hecho del que el usuario, regrese a atenderse otra vez, a recomendar el sitio a sus familiares o a su entorno. Del instrumento aplicado- encuesta, se obtuvieron como resultados un nivel regular de satisfacción, con un 44% de aceptación, por qué no cumplieron con las expectativas en la atención brindada y de igual manera solo el 20% muestra un cumplimiento malo, infiriendo en el trato brindado que es poco amable; en contraste con el antecedente se puede observar que no hay similitud en los resultados.

Dentro de los estudios revisados hay muy poca investigación sobre la aplicación en sí de los principios éticos en la práctica asistencial en relación con la satisfacción del usuarios, sin embargo, al contrastar con el estudio de Altamirano, J. (2014) titulado “Satisfacción del usuario frente a la actitud del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Ambato”, se hace referencia sobre el trato que se brinda en la práctica médica con la satisfacción del usuario, que al contrastar con la investigación, el siguiente resultado, respecto al grado de correlación de Pearson, se indica la variable Principios Éticos, tiene un alto grado de relación significativa de un 0,885%, ello significa que existe un alto grado de influencia en la satisfacción del usuario del servicio de Gineco-obstetricia; teniendo esta como última, el coeficiente de determinación (0,779 %) lo que se logró determinar es que ambas variables influyen de manera significativa, lo que da por entendido que existe similitud en ambas investigaciones.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe una relación directa entre los principios éticos y la satisfacción del usuario, determinado con un coeficiente de correlación de 0.855, lo que significa que existe una relación altamente significativa entre las dos variables.
  
- 5.2. El nivel de principios éticos que aplican los Gineco obstetras es regular, en un 44%, con un coeficiente de determinación (0,779) explicando que el 78% de la satisfacción de usuarios se relaciona con los principios éticos servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018
  
- 5.3. El nivel de satisfacción de los pacientes es de 44% en un nivel regular no cumplieron con las expectativas en la atención brindada y de igual manera solo el 20% muestra un cumplimiento malo, infiriendo en el trato brindado que es poco amable. Sin embargo el 36% muestra una satisfacción buena, pero tomando en cuenta que fueron atendidos por personas con una experiencia amplia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Al jefe del departamento de Gineco obstetricia, programar capacitaciones en el fortalecimiento de principios eticos al personal médico asistencial, ya que existe una relación directa con la satisfacción del usuario, mejorando la capacidad del médico no solo en la parte de conocimientos científicos, sino también en la parte ética y moral.
- 6.1 Al jefe del departamento de Gineco obstetricia, insertar capacitaciones vivenciales que permitan mejorar el nivel de principios eticos brindados por el personal de salud, a través casos clínicos y actos donde se vulnere los principios eticos de forma semestral, verificando los puntos críticos o débiles de dichos principios, mejorando la relación médico-paciente.
- 6.2 Al jefe de recursos humanos, crear módulos de vigilancia de satisfacción del usuario, siendo dirigido por el jefe de departamento de Gineco-obstetricia, designando personal para la aplicación de encuestas a los pacientes, resaltando los principales motivos de insatisfacción, proponiendo soluciones factibles y a corto plazo.

## VII. REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2015). *Principios eticos de la practica clinica. Cirugia y Cirujanos*, 506-510. Bogota-Colombia
- Alston , F. (2017). *Diseño de proyecto de investigacion aplicables*, 50,51. Mexico.
- Altamirano, J. (2014). *Satisfacion del usuario frente a la actitud del personal de enfermeria del servicio de emergencia del hospital provincial docente Ambato. Ambato-Ecuador.*
- Cabañas, D. (2015). *Satisfaccion de loas usuarias de los servicios de Gineco-Obstetricia en el Hospital General de Zona 71. Veracruz-Mexico*
- Cordova, V. (2014). *Satisfacion del usuario externo en el area de emergencia del Hospital Grau, en relacion con la motivacion del personal de salud. Lima-Peru.*
- Fontara , A. (2015). *Estudio de la satisfaccion de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalarios. Cataluña-España*
- Hernandez, J. (2016). *Trabajos y proyectos de investigacion: Conceptos basicos aplicables*,203,204,205. Madrid-España.
- Huarcaya, R. (2015). *Percvepcion de la calidad de atencion. Andahuaylas-Peru*
- Jimenez , L. & Salazar , V. (2015). " *Calidad de atencion según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atencion prenatal en consultorios externos de obstetricia del Hospital II Esalud - Tarapoto, Enero - Mayo 2015. Peru.*
- Lavilla, A. (2014). *Bioetica: una disciplina necesaria en la formacion cientifica. Revista de Bioetica y Derecho*, 45,46,48,49,52. Colombia
- Lengua, L. (2015). *Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos y servicios medicos de apoyo. Lima-Peru.*
- Martins , S. (2016). *Satisfaccion del usuario bajo la Perspectiva de la responsividad: ¿Estrategia para analisis de sistemas universales? Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 220,221,222. Uruguay

- MINSA. (2015). Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los Establecimientos de Salud. Lima-Peru.*
- Molina, N. (2015). Principios eticos y su aplicacion: un intento de pedagogia. Revista Colombiana de Bioetica, 115, 116, 126, 127, 128.Colombia*
- Mora , L. (2015). Principios eticos y bioeticos aplicados a la calidad de atencion de enfermeria. Oftalmologia y sociedad, 232.Buenos Aires-Argentina*
- Morales, J. Nava, G. & Esequiel, J. (2015). Principio de etica, Bioetica y conocimiento del Hombre. Revista de Bioetica de La Universidad Del Estado de Hidalgo, 234,235,240,242.Mexico*
- Quispe , M. (2015). Evaluacion de la calidad de atencion desde la percepcion de la usuarias de consulta externa de Ginecologia y Obstetricia del Hospital San Juan de Dios.Trujillo-Peru*
- Roman , B. (2014). Etica y atencion al paciente. Bioetica: origenes , presente y futuro, 24-27.Colombia*
- Seclen , J. & Darras , C. (2015). Satisfaccion de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemograficos y accesibilidad asociados. Anales de la Facultad de Medicina, 23,24,25.Argentina*
- Tuesta Arevalo, Z. (2015). Calidad de Atencion y Satisfaccion Percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba.Peru*
- Velandia Salazar, F. (2015). Satisfaccion y calidad: analisis de la equivalencia o no de los terminos. Revista Gerencial Politica de Salud, 178...195.Bogota-Colombia*

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01. Matriz de consistencia.

### Título: “Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco obstetricia del hospital EsSalud II Tarapoto, 2018”

TÍTULO	“Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de gineco obstetricia del hospital EsSalud II Tarapoto,2018 ”
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>La década de los noventa es el preciso momento en el cual se proyecta los principios éticos del actuar del personal de salud. Dos hechos pueden considerarse los factores que aceleran su aparición: los grandes avances científicos-tecnológicos y la toma de conciencia de la sociedad de cuánto sobre su autonomía y consentimiento informado (Montalvo, 2015, p. 31).</p> <p>Los principios eticos fue introducido a comienzos del ciclo pasado por Fritz Jarh, teólogo protestante, en un artículo publicado en la revista Kosmos (BioEthics: A Review of the Ethical Relationships of Humans to Animals and Plants) en el cual recalca la defensa de toda la forma de vida, respetar a cada ser vivo como así mismo y tratarlo bien en tanto sea posible. Su expresión en cierta forma, intenta ser más abarcadora que el imperativo categórico kantiano "Obra de tal modo que uses la humanidad, tanto en tu persona como en la persona de cualquier otro, siempre como un fin al mismo tiempo y nunca solamente como un medio" (Immanuel Kant, 1724 – 1804) (Tuesta, 2015, p.71).</p> <p>La educación teórico – práctico del médico abarca años de preparación, donde la discusión de casos clínicos y los estudios científicos abarcan el marco curricular que prepara al aprendiz para la profesión. Sin embargo, la capacidad para tomar decisiones en aspectos éticos de la práctica asistencial se basa en la adquisición de valores y juicios que son inherentes al propio individuo y en frente a una situación determinada. En la medicina nada es absoluto, todo es cambiante y en cuestión de minutos o días. Se tiene mucha referencia sobre la toma de decisiones basados a documentos históricos, tal como el tan mencionado juramento hipocrático, pero en los tiempos actuales con el amplio avance de la la ciencia médica, es razonable considerar que resultan insuficientes. No sólo los avances de la Medicina sino también el cambio de paradigma en la relación médico paciente, han generado transformaciones profundas en el escenario de la práctica asistencial. Tal como el saber médico científico se rige por principios generales con excepciones a los mismos frente al paciente concreto, los principios eticos también poseen preceptos universales, establecidos por el marco legal del lugar donde se ejerce, por convenciones o pactos internacionales. Pero las decisiones no pueden reducirse simplemente a lo escrito, pues las decisiones del enfermo son autónomas y acordes a su propio juicio moral y frente a esta individualidad, mientras no atente</p>

	<p>contra el derecho de los otros, no siempre se pueden esgrimir justificaciones adecuadas para modificar una conducta (Tuesta, 2015, p.78,79).</p> <p>Una de las grandes preocupaciones a nivel nacional, es de una mala perspectiva del actuar del médico, generando insatisfacción de la atención del paciente, sobretodo en el servicio Gineco-obstetricia, donde recalcan que sus derechos como pacientes son vulnerados sobretodo en el trato inhumanizado que reciben y la falta de cuidados, lo cual es motivo de preocupación. En nuestro país, los hospitales del sector público y privado enfrentan realidades muy cuestionables y pese a los esfuerzos que realizan por brindar un mejor servicio, los usuarios siguen manifestando una insatisfacción de la atención que reciben (Essalud, 2015, p.22)</p> <p>Un problema observado, está en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II-2 Tarapoto; la insatisfacción frecuente que expresan las usuarias por la mala atención que reciben, siendo estas usuarias el grupo etario donde a nivel nacional han adoptado diversos protocolos médicos para disminuir las altas tasas de mortalidad materno-perinatal, además de ser priorizadas como uno de los 4 objetivos de salud a nivel de la Región San Martín, dándose una incongruencia la insatisfacción como resultado de ellos, y que esto viene acompañado de muchas dificultades como es el tema de falta de personal, medicamentos, equipos tecnológicos, y un infraestructura que preste las condiciones del caso (Essalud, 2015, p.22)</p>
<p>FORMUALCIÓN DEL PROBLEMA GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuál es la relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018?</li> </ul>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuáles es el nivel de principios éticos brindados por el personal de salud en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018?</li> <li>➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018?</li> </ul>
<p>HIPÓTESIS GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hi: Existe relación directa de los principios éticos con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018</li> </ul>
<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p>	<p>H1: Existe bajo nivel de principios eticos brindado en la atención por el profesional de salud en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto en el año 2018.</p>

	H2: El nivel de satisfacción del usuario es bajo en la atención del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital II Essalud Tarapoto en el año 2018
OBJETIVO GENERAL	Establecer la Relación del principio ético con la satisfacción del usuario en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar el nivel de principios éticos brindados por el personal de salud en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018</li> <li>➤ Conocer el nivel de satisfacción del usuario en la atención del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.</li> </ul>
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>Correlacional</p> <p>El tipo de diseño para este trabajo es correlacional por que busca la relación entre dos variables. El propósito principal de utilizar correlaciones en el ámbito investigativo es averiguar qué variables se encuentran conectadas entre sí. Consiste en buscar diversas variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir cómo será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma (Alston, 2017, p. 24).</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde:</p> <p>M: pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital Essalud II Tarapoto</p> <p>V1: principios éticos</p> <p>V2: satisfacción del usuario</p> <p>r : relación entre principios éticos con la satisfacción del usuario</p>
POBLACIÓN Y MUESTRA	Población: La población de la investigación está constituido por 280 pacientes hospitalizadas en servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Muestra: Como muestra se ha considerado la totalidad de la población conformado por 80 mujeres del servicio de Gineco-obstetricia que han sido seleccionadas mediante los siguientes criterios

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Gestantes y puérperas mayores de 18 años hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Pacientes que han sido intervenidas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Pacientes de procedencia de áreas periféricas a la ciudad de Tarapoto atendidas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, durante el periodo Mayo-Julio del 2018.

Criterios de exclusión:

Pacientes hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia con enfermedades ginecológicas.

V1: Principios eticos

Definición conceptual: los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. (Amaya M. & Berrio A., 2015)

Definición operacional : Para el resultado de la variable se usó la encuesta, la que se aplicó a los usuarios del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II-2 Tarapoto

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
Principios eticos	Prestación de la atención medica correcta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principio de beneficencia</li> <li>✓ Principio de equidad</li> <li>✓ Principio de autonomía</li> <li>✓ Principio de confidencialidad</li> <li>✓ Principio al respeto de la dignidad del paciente</li> <li>✓ Principio de solidaridad</li> <li>✓ Principio de honestidad</li> <li>✓ Principio de justicia</li> </ul>

VARIABLES DE ESTUDIO

Se aplicará el código de ética que se rige el seguro social de salud para determinar el cumplimiento de los principios éticos

V2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual. La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del usuario	Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Oportunidad</li> </ul>
	Atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recomendación del servicio</li> <li>✓ Resolución de expectativas</li> </ul>
	Trato	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato amable del medico</li> </ul>

Se aplicará una Lista de Cotejo con la intención de evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Essalud II Tarapoto

TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

La técnica utilizada para el estudio de investigación fue la encuesta, que tuvo la finalidad de recolectar los datos, mediante la entrevista a las usuarias del área de hospitalización del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto en el período mayo, junio y julio del 2018.

El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue renfocado desde la perspectiva de las usuarias que consiste en un cuestionario que incluyó 20 ítems, con lo cual se evaluó factores de estructura, de proceso y de resultados, los cuales, pueden intervenir en el problema de la deficiente aplicación de los principios éticos y legales de la práctica clínica.

## Anexo N° 02: Instrumento Variable I

### Ficha de recolección de datos Principio éticos

Por favor registrar con una "X" donde corresponde

Principio Éticos	Escala		
	Siempre	A veces	Nunca
<b>Principio de Beneficiencia</b>			
¿ considera que su atención fue:			
1.1.Social y moralmente responsable			
1.2.Oportuna			
1.3.Con Calidad			
1.4.Clinicamente segura			
2. ¿Considera que el personal médico que la atendió está capacitado profesionalmente?			
3. ¿Considera que el profesional médico fue precavido al ejecutar cualquier acción medica?			
4. ¿Considero su vulnerabilidad en la atención brindada?			
<b>Principio de Equidad</b>			
5.¿fue tratada diferentemente por su:			
5.1.Genero			
5.2.Raza			
5.3.Edad			
5.4.Preferencias políticas			
5.5.Tipo de padecimiento que presenta			
5.6.Recomendaciones de autoridades			
5.7.Por su estatus económico y/o lugar de procedencia			
<b>Principio de Autonomía</b>			
6. ¿Eligio con libertad al médico para que realice su atención?			
7. ¿Le permitieron elegir a otro médico para que realice su atención, en caso que lo solicito?			
8.¿Se le informo sobre su diagnóstico, tratamiento, y pronostico(sobre todo cuando se le solicite su consentimiento para la realización de algún procedimiento invasivo) con:			

8.1.Veracidad			
8.2.Oportunidad			
8.3.Claridad			
9.¿Le restringieron la atención medica en caso de haya negado dar su consentimiento, tanto para su manejo medico como para participar en un protocolo de investigación?			
10.¿considera ud que puede revocar un consentimiento sin que se exponga a rechazo o sanción?			
<b>Principio de Confidencialidad</b>			
11.¿considera ud que tuvo privacidad durante su atención?			
12.¿Considera ud conveniente la presencia de otra persona durante su atención, en el caso de que el medico fuese varon?			
13.¿Se respetó el secreto de información que ud brindo al médico?			
<b>Principio de respeto a la dignidad del paciente</b>			
14.¿se respetó su derecho a:			
14.1. Trato personalizado y amable			
14.2. Atención y solución de sus dudas, inconformidades y quejas			
14.3.Pudor y a su intimidad			
14.4. Principios religiosos			
14.5. A rechazar la terapéutica médica, si no la considera benéfica			
14.6.Atencion acorde a sus necesidades			
<b>Principio de Solidaridad</b>			
15. ¿Sintió ud el apoyo solidario del médico en su atención?			
16. ¿se sintió ud reconfortada ante alguna mala notica de carácter medico?			
17.¿ Sintió ud preocupación o interés medico por su caso clínico?			

<b>Principio de Honestidad</b>			
18. ¿Se le solicitó el pago o cobro para poder realizar la atención y/o procedimientos médicos?			
19. ¿El personal médico que realizó su atención, sugirió ir a clínicas particulares o privadas?			
<b>Principio de Justicia</b>			
20. ¿Se realizó la atención médica independientemente de la enfermedad que padezca?			

Fuente: Adaptado de Principios éticos en la práctica médica - CONAMED

## Anexo N° 03: Instrumento Variable II

### ENCUESTA SERVQUAL MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Marque la alternativa según considere necesario en relación a su percepción:

1. ¿La atención médica recibida fue con puntualidad?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

2. ¿Los medicamentos indicados están oportunamente?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

3. ¿Si su familiar necesita este servicio, lo recomendaría?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

4. ¿Respecto a lo que ud esperaba, la atención que ha recibido a resuelto a sus expectativas?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

5. ¿El personal médico le trato amablemente?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

## Anexo N° 05: ALFA DE CRONBACH

### Resumen del procesamiento de los casos 1er Instrumento.

	N	%
Válidos	01	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	01	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	01

### Resumen del procesamiento de los casos 2do Instrumento

	N	%
Válidos	01	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	01	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	01

Se muestra un coeficiente de correlación de Pearson (0,885) el cual indica que existe una correlación positiva muy alta entre los principios éticos y la satisfacción del usuario; tanto en la tabla como el gráfico indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,779) explicando que el 78% de la satisfacción de usuarios se relaciona con los principios éticos servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Essalud II Tarapoto, 2018.

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo  
 Especialidad: Dr. En Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación: Ficha de Recolección de Datos **PRINCIPIO ÉTICO**  
 Autor del instrumento: Br. José Carlos Nole Medina

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

		MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>PRINCIPIO ÉTICO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>PRINCIPIO ÉTICO</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>PRINCIPIO ÉTICO</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>PRINCIPIO ÉTICO</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento adecuado para su aplicación, responde a la operacionalización de variables

MEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de Junio del 2018.

*Dr. José Manuel Delgado Bardales*  
**Dr. José Manuel Delgado Bardales**  
**DOCENTE POS GRADO**  
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto  
Institución donde labora  
Especialidad  
Instrumento de evaluación  
Autor del instrumento

Delgado Bardales, José Manuel  
Universidad César Vallejo  
Dr. En Docencia Universitaria  
Ficha de Recolección de Datos  
Br. José Carlos Nole Medina

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

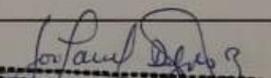
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación, responde a la operacionalización de variables

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de Junio del 2018.

  
**Dr. José Manuel Delgado Bardales**  
 DOCENTE POS GRADO  
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Msc. Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : UCV/UNSM  
 Especialidad : Magister en Salud Pública  
 Instrumento de evaluación : Encuesta: Satisfacción de los Usuarios  
 II. Autor del instrumento : Br. Nole Medina Jose Carlos

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

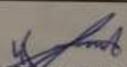
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO COHERENTE y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 30 de JUNIO de 2018.

  
 -----  
**Mg. Keller Sánchez Dávila**  
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bartra Reátegui Alicia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Salud Pública  
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de Datos: principios Eticos  
 Autor del instrumento : Br. Nole Medina Jose Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>PRINCIPIOS ETICOS</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			✓		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>PRINCIPIOS ETICOS</b>			✓		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>PRINCIPIOS ETICOS</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			✓		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			✓		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			✓		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			✓		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>PRINCIPIOS ETICOS</b> .			✓		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			✓		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			✓		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento adecuado para su aplicación, responde a la operacionalización de variables.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 30 de Junio de 2018.

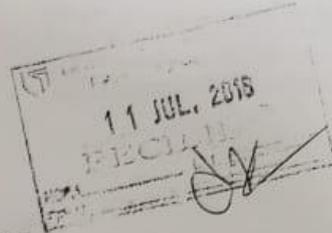
*A. Bartra*  
 M.C. Alicia Bartra Reátegui  
 MAGISTER EN SALUD PUBLICA



OFICIO N° 409 -D-RATAR-ESSALUD-2018

Tarapoto, 10 JUL 2018

SEÑORA:  
DRA. ORFELINA VALERA VEGA  
JEFE DE UNIDAD DE POST-GRADO - TARAPOTO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO



Presente.-

ASUNTO : REMITE OPINION FAVORABLE

REFERENCIA : CARTA N° 95-SGO-DC-HIIT-RATAR-ESSALUD-2018



De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a su Despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que, cuenta con la opinión favorable para la ejecución del Proyecto de Tesis "Relación del Principio Ético con la satisfacción del usuario en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II Tarapoto - 2018", en dicho servicio por el alumno José Carlos Nole Medina, durante el periodo de 3 meses.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Miguel Emilio Arévalo Vila  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
EsSalud  
RESERVA SOCIAL PARA TODOS

MEAV/leccc  
C.c. CCID  
Archivo

NIT: 1281-2018-3678

Jr. Progreso Cdra. 8 P.J. 9 de Abr  
Tarapoto  
San Martín - Perú  
Tel. (042) 582370

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bartra Reátegui Alicia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Salud Pública  
 Instrumento de evaluación : Encuesta: Satisfacción de los usuarios  
 Autor del instrumento : Br. Nole Medina Jose Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b> .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b> .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento adecuado para su aplicación, respecto a la operatividad de variables*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 30 de Junio de 2018.

*Alicia Bartra*  
 M.SC. Alicia Bartra Reátegui  
 MAGISTER EN SALUD PUBLICA