



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Percepción de la calidad de Servicio del Usuario de
Psicología y Gineco Obstetricia del hospital público en
Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Vasquez Castillo, Karol Milenka (orcid.org/0000-0003-4679-964X)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (orcid.org/0000-0002-9453-9810)

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi familia por el apoyo, por motivarme a crecer profesionalmente y de manera personal. Además, a mis amistades que siempre estuvieron apoyándome en este proceso.

AGRADECIMIENTO

A Dios: por permitir que cumple una más de mis metas.

A mis Padres puesto que gracias a ellos llego a donde estoy en la actualidad y culmino una meta más. También, a las personas que directa e indirectamente estuvieron siempre apoyándome.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR




Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **GARAY FLORES, GERMÁN VICENTE**, docente de la Escuela de posgrado, **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Universidad César Vallejo- SEDE ATE, asesor de la tesis, titulada: **"Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020"**, de la autora: **Vasquez Castillo Karol Milenka**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de julio de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: Dr. Garay Flores, German Vicente	
DNI 10790283	Firma 
ORCID orcid.org/0000-0002-7118-6477	

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ CASTILLO KAROL MILENKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VASQUEZ CASTILLO KAROL MILENKA DNI: 45083091 ORCID: 0000-0003-4679-964X	Firmado electrónicamente por: KVASQUEZCA6 el 27- 02-2024 11:24:36

Código documento Trilce: INV - 1508939



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento:	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad	15
Tabla 2 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y sus dimensiones.	18
Tabla 3 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión fiabilidad.	18
Tabla 4 Descriptivos de variable calidad de atención y su dimensión capacidad de respuesta	18
Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión seguridad	19
Tabla 6 Descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión empatía.	19
Tabla 7 Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión aspectos tangibles.	19
Tabla 8 Contrastación de la hipótesis de comparación de la Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020	20
Tabla 9 Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión confiabilidad de calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020	21
Tabla 10 Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.	22
Tabla 11 Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.	23
Tabla 12 Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.	24

Tabla 13 Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. 25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La figura ilustra la gráfica del alfa de Cronbach.

16

RESUMEN

El **propósito** del presente trabajo fue contribuir a mejorar la "Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020", el **objetivo** fue determinar la "Percepción de la calidad de servicio del Usuario de Psicología y de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020". **Metodología** El método cuantitativo de diseño comparativo no experimental, descriptivo correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios de ambos servicios, aplicándose el instrumento de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. **Resultados**, Se observa que del 100% de la muestra el 60% de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 84% se encuentra insatisfecho. Entre los principales hallazgos se encontró que el mayor porcentaje de insatisfacción en el servicio de psicología se encuentra en la dimensión fiabilidad, con un 68% de insatisfacción, mientras que su menor porcentaje de insatisfacción fue en la dimensión de empatía con solo 36 %, mientras que en el servicio de Gineco Obstetricia su mayor porcentaje fue en la dimensión de empatía con un 76 % de insatisfacción y su menor porcentaje de insatisfacción fue en la dimensión fiabilidad con un 41%. La fiabilidad fue estimada mediante el alfa de Crombach (.091).

En **Conclusión**, El resultado obtenido al contrastar la hipótesis general, demuestra que existe diferencia significativa de Calidad de Atención percibida por los usuarios del servicio de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 41.75 y 59.25 respectivamente, con un nivel de significancia cuantificada de $p < .05$ y la prueba U de Mann Whitney es de 812.5,

Palabras clave: Percepción de la calidad, calidad, usuario de Gineco Obstetricia.

ABSTRACT

The purpose of the present work was to contribute to improve the "Perception of the Quality of Service of the Psychology and Obstetric Gynecology User of the Public Hospital in Lima, 2020", the objective was to determine the "Perception of the quality of service of the Psychology User and of Gynecology - Obstetrics of the Public Hospital in Lima, 2020 ". Methodology The quantitative method of non-experimental comparative design, descriptive correlational, cross-sectional. The sample consisted of 100 users of both services, applying the Technical Guide instrument for the Evaluation of the External User Satisfaction in Medical Support Facilities and Services Results: It is observed that from 100% of the sample, 60% of users of the Psychology service are dissatisfied, compared to 100% of the sample of the Obstetrics and Gynecology service. 84% are dissatisfied. Among the main findings it was found that the highest percentage of dissatisfaction in the s Psychology service is found in the reliability dimension, with 68% of dissatisfaction, while its lowest percentage of dissatisfaction was in the empathy dimension with only 36%, while in the Obstetrics Gynecology service its highest percentage was in the dimension empathy with 76% dissatisfaction and its lowest percentage of dissatisfaction was in the reliability dimension with 41%. Reliability was estimated using Crombach's alpha (.091).

In Conclusion, the result obtained by contrasting the general hypothesis, demonstrates that there is a significant difference in Quality of Care perceived by users of the Obstetrics and Psychology service, with mean ranges of 41.75 and 59.25 respectively, with a quantified level of significance of $p < .05$ and the Mann Whitney U test is 812.5,

Keywords: Perception of quality, quality, user of Gynecology Obstetrics.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), refiere que un 90% de sistemas de salud del mundo habían examinado más de un método relacionado a la valoración de calidad en los servicios de salud iniciando de percepción del usuario con la intención de instalar algunos criterios que son valorativos propios partiendo de la devaluación o la presencia de los considerados serios vacíos encontrados atribuidos a estructura de medición relacionado a la satisfacción del usuario y la calidad de atención médica desarrollado por Donabedian et al. en la década del 80 y 90 del siglo pasado.

En la calidad de atención para la salud tanto en la satisfacción al usuario se evidenció que el sistema de evaluación tuvo una variación drástica debido a la implementación del concepto que se considera a la atención a la salud centrado en el usuario. Considerando que el sistema con mayor aceptación fue de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

No obstante, diversos autores realizaron de forma individual sus adaptaciones, planteando numerosos estudios de validación y así también de confiabilidad en diferentes situaciones y servicios, logrando recaudar una amplia variedad de resultados. El objetivo central del problema se enfoca en el contenido de lo considerado diferencia conceptual y el ejercicio de la Calidad de atención de servicios de salud relacionado a satisfacción de usuarios. (Parasuraman, et al, 1985).

La posición medico sociales orientada a la satisfacción de usuarios con calidad de servicio adquiere una extensión sustancial en foros internacionales y nacionales; no obstante, en 12 instituciones donde se tasaron aquellas variables se obtuvieron resultados negativos, incrementando los cuestionamientos a los criterios valorativos de la medición. En las instituciones de salud con un mayor puntaje del 70% se reportó un nivel mayor en insatisfacción, destacando aquel resultado con amplitud en países que se localizan en desarrollo, así como el nuestro, a diferencia de países desarrollados como lo son Japón, Reino Unido, Alemania, Rusia y Francia, entre otros (OMS, 2015).

Esas suposiciones si lo contrastamos en países como el nuestro sobresalen como conceptos incorrectos ya dentro de los primordiales problemas de la calidad de atención es percatada como una manera perfectamente racional posterior al uso de los considerado servicios de mala calidad; sin embargo, no se refleja cuando la calidad de la atención es considerada buena, por tal motivo los indicaciones de

calidad en atención, satisfacción y percepción de los usuarios traen consigo criterios evaluativos sobre procesos cuyos objetivos estratégicos teniendo como principal objetivo mejorar la atención de calidad que se enfocan en gestión de insumos esenciales, instalaciones operativas, mejorar la tecnología, suministros farmacéuticos y finalmente la constante capacitación del personal que pertenece a la institución de salud con finalidad de dar un trato justo y amable.

Han focalizado su atención en el lado de la oferta teniendo en cuenta procesos diseñados que avalan una prestación de servicio que se rige en cumplir los protocolos o guías clínicas de atención rígidos (Heiby, 2014).

Además, se encontró que las intervenciones de mejora de la calidad las cuales ya están establecidas son dirigidas principalmente hacia los procesos, y la mejora de estos, así mismo se utiliza con frecuencia en lugar de "mejora de la calidad". Respecto a lo considerado como salud global, este enfoque en el perfeccionamiento de procesos revela la gran cantidad en procesos de atención de servicios en salud que por lo general no han sido evaluados y, a menudo, los directores de programas no los comprenden bien (Heiby, Ambruster & Jacobs, 2014).

En esta problemática relacionado a nuestro país emerge un rasgo propio que es la incompreensión recóndita de estos conceptos. La evaluación de la calidad de la atención se efectúa por medio de la aplicación de Servqual para alcanzar a medir satisfacción en usuarios externos (MINSA, 2011) a cambio de implantar diferencias estratégicas y conceptuales de calidad de la atención y satisfacción se obtuvo como resultado invalidar la percepción en el usuario como elemento valorativo de calidad en la atención.

Según MINSA (2011), apoyándose en la medición diferencial de perfección y de las expectativas se evidencio solo una estructura de lo considerado medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a calidad de servicios, por lo cual es incierto el concepto acerca de calidad de atención. A pesar de esto, en calidad de atención centrada en el usuario, ha considerado como único criterio la satisfacción del usuario, cuando esto ya ha sido eliminado de forma total por la propia OMS, (OMS, 2015).

Como retos de la atención que se apoyan en las reflexiones acerca de comprender sobre calidad de atención, de igual manera de las percepciones en alusión a las expectativas de los usuarios, las cuales dan una definición de satisfacción sobre estas mismas aquellas llegan a ser sustanciales considerando nuestra realidad medico social y también muy significativos. Varias de estas

mediciones (las cuales están fundadas sobre la aplicación de Servqual) manifestando grado o nivel de la calidad verdadera de la atención ofrecida. Considerando que es un factor muy relevante, el 90 % de calidad en Perú no se basa en experiencia de calidad al usuario, se considera como algo que va ocurriendo en el transcurrir del tiempo.

Se evidencia adicionalmente el indicador de calidad que se ha incluido para medir en Perú, el cual capacidad de respuesta que tiene el paciente acerca de los atributos relevantes de atención de calidad la cual no está vista en la medición de satisfacción que percibe el usuario relacionado a la calidad de su atención (MINSa, 2017).

Adicionalmente se encuentra que de 50 a 70% de medición sobre la calidad de atención, se ha focalizado en los nominados factores de flujo ascendentes, y esto se confirma con la gestión en los niveles superiores y también en las instalaciones de la administración pública, la cual se considera importante pero no precisan por sí solos la calidad de atención. Los fundamentos citados se han modificado en las últimas décadas a modo de retos los cuales cuestionan las diferentes formas del cómo se ha estado midiendo lo respecto a atención de calidad, así como satisfacción de usuarios con la misma (MINSa, 2017). Es necesario considerar que en países como Perú la calidad de servicio en relación a otorgar los productos de farmacia y satisfacción de estos, es en su mayoría donde presenta insatisfacción lo cual se evidencia con que el 50 a 80% de usuarios se encuentra insatisfechos (MINSa, 2017).

Las dificultades que se han presentan generalmente están en relación con la efectividad de los servicios, dentro de ellos los que son mayoría tiene relación directa con que no hay medicamentos los cuales son prescribimos, lo que conlleva a que el personal asuma el trabajo de desviar la atención de cada usuario direccionándolo al proceso de atención individual lo cual está contemplado con la amabilidad, empatía, entre otros. Por lo cual se brinda información al usuario de donde puede adquirir estos productos farmacéuticos prescritos, sin embargo, esto no da solución a la deficiencia presentada por la institución y más bien significa que el usuario verá afectada su economía (MINSa, 2017). Considerando que existe pocos insumos disponibles se emplean de manera aislada en relación a algunos fármacos, esto ocasiona que la salud de los usuarios no presente el mejoramiento esperado a modo consecuencia de atención recibida, claro que no es por una mala calidad de atención, sin embargo, este empeoramiento en su salud se da por la falta de fármacos (MINSa, 2017).

Por lo tanto, tras lo mencionado en párrafos anteriores, este trabajo se realizó para acceder a mayor información, proponer nuevos desafíos y mejoras tanto en el aspecto práctico como en el conceptual.

La presente investigación se realizó en un Hospital Público en Lima, el cual pertenece al ministerio de salud. Los usuarios no sienten que tienen una buena atención en relación a la rapidez de estas, la falta de privacidad, los pocos cupos de atenciones, Además de lo antes mencionado está el tema del trato que tienen los profesionales con los usuarios, todo esto se evidencia en el libro de reclamaciones y las quejas presentadas con el personal de buen trato.

Por lo anterior expuesto este estudio buscó indagar el nivel percepción de calidad en el servicio del usuario de Psicología y Gineco Obstetricia ello permitió conocer cuáles son las diferencias percepciones de usuarios y en que dimensiones se presenta mayor dificultad en el Hospital Público.

Por tal razón, aparece la formulación acerca del problema general a modo de interrogación: ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de calidad de servicio del usuario de Psicología y de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, ¿2020? Además, posterior a plasmar el del problema general aparecen los Problemas específicos los cuales tendrán respuesta con esta investigación y estas son:

¿Cuál es la diferencia entre la “percepción de la calidad de atención usuario” y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020? ¿Cuál es la diferencia entre la “percepción de la calidad de atención usuario” y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020? ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020?

¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020? ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020?

A manera de justificación podemos hacer mención que el trato humanizado del que se habla mucho en la actualidad y la calidad es necesario e indispensable en el

personal de salud siendo ahora los mencionados Psicólogos y Obstétricas, puesto que participan en la rehabilitación del usuario tanto física como mental, además a su vez interactúan con los usuarios indirectos que viene a ser los familiares. Así pues, mediante este estudio se logrará determinar la “Calidad de atención” brindada por el personal de la salud, la cual es percibida por el usuario del servicio de Psicología y Gineco obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Justificación práctica, podemos decir que este estudio desea servir de más información en relación a la manera como se manifiesta la variable calidad, en el cual se ha empleado como herramientas el cuestionario validado el cual es referente a “calidad en la atención” y lo que resulte servirá para futuras acciones que puedan ayudar a disminuir las dificultades presentadas.

En relación a la justificación teórica fue implantar una apropiada atención de calidad, además de ubicar métodos científicos y correlaciones en el conocimiento referente y centrado en calidad de atención adecuada dirigida a los usuarios aplicando también las dimensiones que ya se encuentran determinadas en lo que respecta a calidad.

En lo que respecta al aporte social, el fin es apoyar a la disminución de los problemas primordiales que están con relación a una mala atención, la cual es apreciada ante la percepción que tienen cada usuario de los servicios en mención. Se puede considerar como aporte al aspecto científico la validación de métodos, así como de técnicas que puedan ser empleadas, posterior a haber demostrado su confiabilidad y validez en otros estudios así también como en otras instituciones de salud públicas.

Como Objetivo general de la investigación es comparar la percepción de la calidad de servicio del Usuario de Psicología y de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020 y como objetivos específicos se tuvo en primer lugar , comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión confiabilidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020 ; en segundo lugar , comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión tangibilidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020 , en tercer lugar , comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión seguridad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. En cuarto lugar, comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión empatía del servicio de

Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Y en último lugar, comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión de capacidad de respuesta del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Finalmente, surge la Hipótesis General si existe diferencias de percepción calidad de servicio del Usuario de Psicología y el usuario de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020 y como Hipótesis específicas se estructuró si existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales, tenemos una investigación realizada por Malqui (2018) en la cual nos da a conocer en sus resultados que no es evidente la relación relevante entre ambas variables y las dimensiones de Cultura organizacional y calidad de atención que brinda los servicios a los usuarios externos en el Instituto. En la ciudad de Iquitos, Beuzeville (2018) ejecuta su investigación con el cual nos muestra el resultado en el cual se encontró que un porcentaje de usuarios poseen 18 – 27 años representando un 66.1%, con predominancia de las féminas (100%), los convivientes figuran con el 76.2%, los que poseen nivel secundario son el 47,6% y residentes en San Juan presenta el 37%. En el servicio de Pediatría, se observa que los pacientes oscilan entre los 18 a 26 años en 71.8%, representando a las féminas 80%, en los convivientes se evidencian un 74.5%, usuarios que poseen educación secundaria un 57.2% y los que residen en Belén son el 46.4%.

Sobre la relación de las dimensiones calidad en el servicio de Gineco - Obstetricia, se presenta un alto porcentaje de insatisfacción se encuentra “Aspectos tangibles” 71.8%, en satisfacción el > fue “Fiabilidad” que representa al 59%, seguido con un 57.7% está “Empatía”, con un 53.1% está “Capacidad de respuesta” y finalmente “Seguridad” con 50.2%. En el área de Pediatría, en Insatisfacción de igual manera el mayor fue “Aspectos tangibles” con 59.1%, en Satisfacción el mayor con un 61.5% fue “Fiabilidad”, con 59.1% es “Seguridad”, además en “Empatía” se encontró un 56.4% y en “Capacidad de respuesta” representado por 51.6%. Entre las preguntas que se consideran significativas, encontramos la pregunta 22 de la dimensión “Aspectos Tangibles” señalado con el 76.9% de insatisfacción y 69.2% en la pregunta 15 de “Seguridad” con satisfacción. Por otra parte, en Pediatría, la pregunta 22 con un 68.18% reveló mayor satisfacción, mientras que en la pregunta 1 de “Fiabilidad”, se encontró la mayor satisfacción con 72.7%. Se evidencia en satisfacción total en Gineco- obstetricia un 50.4% y con un 49.6% en insatisfacción global. Sin embargo, en Pediatría se encontró un 54.3% y 45.7% respectivamente.

Por otra parte, en un estudio realizado por Vía (2018) quien decidió enfocar su investigación en la provincia constitucional del Callao, nos muestra como resultado global un 56,80% con respecto a las dimensiones de evaluación respecto a calidad; sin embargo, respecto a la insatisfacción del área de salud observado por los usuarios externos pertenecientes a la Marina de Guerra del Perú nos menciona un 43.20%.

Así mismo, está el estudio de Hernández (2018) donde se evidencia en sus resultados con respecto a la apreciación de los usuarios como favorable se obtiene un 53% y desfavorable 47% en relación a la atención que emite la enfermera. Dando como impresión en la dimensión técnica un 56% personal brinda atención, con frecuencia un 22%, rara vez 17% y nunca un 5%. Además, se halló el estudio realizado en Callao por Villanueva (2017) En el cual el resultado de 51,12% representa una parte de los usuarios satisfechos obteniendo que la insatisfacción puntúa un 48,88%, por lo que se considera la importación de la satisfacción del cliente como prioridad para la institución. Continuando con la búsqueda se encontró a Bernaola (2017) en el estudio que realizó mostró en los resultados lo siguiente: servicio de medicina los encuestados de percepción a la calidad de atención emitieron un puntaje de (Promedio=21.90); sin embargo, en el servicio de cirugía, se vio reflejado un puntaje (Promedio= 59.10). En conclusión, se evidencia diferencias significativas en relación con las variables percepción de la calidad de servicios mencionados anteriormente.

Por otro lado, encontramos a Paripancca (2017) en su trabajo de investigación en el cual se percibe que la variable calidad el 6,1% presenta bajos niveles. Los pacientes con un 93.9% simboliza la calidad un nivel medio. Adicional a estos estudios esta Lique (2017) quien realiza su indagación en el cual se obtuvo como resultado que da un servicio con calidad de nivel medio en el transcurso del primer mes del presente año según la información recogida de usuarios externos. Así mismo encontramos el estudio realizado por Soriano (2017) en el que llegó a la conclusión de que se refleja niveles elevados “0821; ,802; ,806; ,741; y ,821” y significativos ($p < 0,001$) en medio de las dimensiones de la calidad de la atención y satisfacción del usuario. También en el estudio realizado por Huarcaya y Zarate (2017) un 63% de las puérperas puntúa de forma regular el nivel de percepción referente a calidad de atención obstétrica; sin embargo, un 55% manifiesta sentirse complacida. Por otro lado, en las variables de nivel de satisfacción durante la “calidad de atención” y la atención del alumbramiento refieren entre satisfecho y medio un 41% (chi cuadrado de 85.752), un 5% en nivel de significancia. Las puérperas en el nivel de satisfacción que perciben mientras se en cuentan el parto y “calidad de atención” de obstetricia se consideran reveladora, en relación con el Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora 2017. Para finalizar se presenta también una investigación realizada en Puno por Mamani (2017) expone en su estudio refiere que una alta demanda de los usuarios

en el centro de Salud presentó un nivel alto respecto a satisfacción con (81.7 %) relacionado a la “calidad de atención” odontológica impartida.

También se ha realizado el contraste con algunos antecedentes internacionales en los cuales se encontro a Pedraja, Valdés, Riveros y Santibáñez (2019) quienes realizaron una investigación en Chile, el cual obtuvo como resultados con alto grado se encuentra la dimensión de satisfacción siendo relacionada con elementos tangibles y en los desfavorables se encuentra fiabilidad dentro de la dimensión percibida, lo que evidencia en la sociedad desconfianza frente a lo que promete el servicio. También se encontró un informe mundial en conjunto en los que participaron de la (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) & el Grupo del Banco Mundial (2018) los cuales realizaron este informe mundial con el fin de resaltar las consecuencias de una mala calidad respecto a servicios de salud, lo puede hacer más lento el proceso en la mejor de la salud en los países. Así mismo dentro de los puntos que mencionan hay uno que resalta el cual se refiere a que los colaboradores de la salud tienen que ver a los usuarios como socios y así comprometerse a brindar y emplear datos para poder mostrar la seguridad y eficacia de la atención.

Así mismo se ubicó a Vásquez, Alvarenga, Araujo, Cabañas, Mareco y Orrego (2018) quienes presentaron su estudio en el cual el promedio de la encuesta aplicando un percentil 60 fue de 5.3 ± 0.5 ., y la frecuencia con relación a satisfacción de 82 pacientes representando un 40%. Las fortalezas del departamento de Gineco Obstetricia resaltan las dimensiones seguridad de pacientes y capacidad de respuesta, sin embargo, también presenta debilidades en las que menciona a la dimensión de tangibilidad (habitaciones, carteles y comida servida). También refiere que no halló algún factor de riesgo que esté vinculado significativamente a insatisfacción. Además entre otros estudios se encontró en la ciudad de Guayaquil por Maggi (2018), en el Hospital General de Milagro en relación a la apreciación de la “calidad de atención” y la satisfacción de pacientes en servicios de emergencia pediátrica, los resultados registrados fueron que aquellos hospitales que se enfocan en la salud pública deben considerar implementar gestiones necesarias de forma interna para que el servicio brindado sea excelente, siendo el objetivo abordar las diversas necesidades que presentan los usuarios. Además, los hospitales al enfocarse en cultura organizacional logrando modificarla podrá ser orientada a la satisfacción del paciente, de esa manera se pretende fomentar la confianza del paciente con el colaborador. Percepción de usuarios representa gran nivel de

relevancia, debido a que puede menoscabar la imagen de una institución dentro del mercado. En conclusión, define que la primera impresión de un hospital u organización son el personal, la acción que realizan los colaboradores definirá que el usuario emita reseñas positivas sobre la institución.

Además, considerando en el lado de Latinoamérica encontramos a Perez, Orlandoni, Ramoni & Valbuena (2018) en los resultados de percepción de calidad en la atención, en la dimensión seguridad y empatía se percibió confusión; sin embargo, en la dimensión de comodidad, aparece como elemento de diferencia. En la calificación total de la percepción un 50% de usuarios mencionaron tener percepciones descendidas en la evaluación de las dimensiones de calidad. Así también, tenemos el estudio de Zeritu, Adebbe, Misra, Teshale & Wolde, (2017) en el cual se tuvo como resultado que calidad general de la atención del alumbramiento fue 54,06% y la satisfacción de la madre respecto a la atención del parto fue del 90,02%. Cuando hablamos de concepto de calidad y buscamos diferentes autores para llegar a un consenso nos quedamos que para alcanzar un nivel de cumplimiento se debe ver reflejado en la “calidad de servicio” aquello es considerado como requisito del servicio que lo hace preferido por el usuario.

Además De los Ángeles (2017) realizó un estudio en Nicaragua, en el cual se ejecutó 36 encuestas, que mostraron que el 33% oscilan entre los 51-60 años, del sexo femenino fue un 67%, en universitarios con un 52.8% y del área urbana con 64%. Entre las expectativas de los clientes se observó que el índice es de 4,39 -4,23 que engloba el total de las dimensiones, en el cual 5 es considerado un alto nivel para la satisfacción; en “percepción” es 4,44 -4,34, en el índice respecto a calidad de servicio de 0,08.

Aparte de los estudios ya mencionados también encontramos a Jimenez y Escobar (2017) realizan su estudio en Ecuador en el cual se observa del total de evaluados expresan que no cubren las demandas que exigen en el ámbito de salud, siendo un punto relevante que los clientes manifiesten sus incomodidades generados en procesos administrativos o el área talento humano, puede incrementar la espera de atención para los usuarios si los recursos son menores de lo esperado ante gran afluencia en atención de las instituciones de salud aumenta el grado de insatisfactorio fomentando aumentos de partidas presupuestarias para el sector de salud.

Y por último esta Martinez y Fernandez (2016) quienes realizaron un estudio en España, entre usuarios y familiares fueron quienes participaron compuesto por 654

personas. La evaluación de actividad voluntaria se obtuvo un puntaje (9,3) en usuarios y (9,2) en familiares percibido en la escala de 0 a 10. Además, en los clientes un 77% manifiesta una disposición sugerir la institución a otras personas el voluntariado de servicio alcanzando un índice NPS positivo netamente (+80). Pacientes recalcan voluntarios principalmente el respeto por la intimidad, la amabilidad (82% y 89%) y brindan una puntuación media correspondiente a 9,2 y 9,4 en una escala 10.

La OMS (2018) menciona que hay cosas necesarias para conseguir la Calidad en Salud y son: mostrar competencia profesional, disminución de riesgo para el usuario, que se empleen los recursos de manera adecuada, nivel elevado de complacencia al usuario, y evaluación del logro final en el sector salud. Es necesario que cada profesional en salud diseñe y establezcan monitoreo de calidad que sean reconocidos y aceptado por el personal para que de esta manera permitan verificar si en realidad se está brindando una atención de calidad, que no solo este escrito en un papel, puesto que debe cumplirse lo establecido en las Normas del Manual de Calidad y si fuese necesario realizar las correcciones.

La OMS (2018) realiza las recomendaciones que exhortan a la autoridad sanitarias a poder direccionar de manera precisa a políticas nacionales en dirección a la calidad del servicio brindado por salud sea mejorada además del establecimiento los mecanismos para de esta manera realizar la medición de los progresos logrados. Adicional a esto también menciona que es necesario políticas que se orienten explícitamente a realizar mejoramientos relacionados al servicio de calidad brindado por salud, y allí donde se evidencie diversos impulsos para lograr el mejoramiento respecto a calidad, es ansiado poder combinarlas en un sistemático y a su vez coordinado para así lograr la mejorar de atención relacionado al sistema de salud. En los gobiernos nacionales generalmente tendrán que promover medidas que se encuentre direccionadas a poder realizar de manera clara las estructuras para la correspondiente rendición de cuentas, gobernanza y de seguimiento lo cual guarda relación a las mejoras de la calidad; para así respaldar la responsabilidad con la calidad sé que realizara a través de innovación, consensos; también fomentar cambios a nivel de la cultura de sistemas de salud que son los que provocan la preocupación en referente a servicio de calidad y esto en entre los colaboradores y la parte usuaria. Asimismo, cada profesional tiene también como deber la responsabilidad de una búsqueda constante de lograr eficacia, validez, correlación y equidad al momento de aplicar sus conocimientos estando estos a la par con la

tecnología precisada. El personal administrativo de salud tiene también como deber registrar sus acciones bajo los códigos que garantice y promuevan los recursos necesarios para lograr obtener una atención con calidad.

A continuación algunas teorías que sostienen el este trabajo realizado, Nightingale (citado por Amaro, 2004) en su Teoría que explica que la disciplina es parte del desarrollo del profesional y de ello surge del centro de estudios de enfermeras quien fue iniciadora de la enfermería moderna por dicho motivo se realizó la introduciendo a una preparación de manera formal, la cual estuvo orientada para poder alcanzar la adecuada preparación en relación a la técnica, ética y calidad humana de manera que con este empeño pueda realizar un aporte importante para poder lograr mejoras en el sistemas de salud respecto a la atención con calidad. Roy & Corliss (1993) en el modelo que se refiere a la adaptación, nos explica que los seres humanos son biopsicosocial y es por este motivo que es capaz de mantener una interacción constante con el entorno. Así mismo es necesario resaltar que la parte del compromiso de cada profesional es que el cuidado sea de calidad ya que en la atención que este realice es con el objetivo de poder conseguir las metas deseadas en relación a la salud de cada usuario.

Se considera importante definir las dimensiones y Según Parasuraman, et al (1988) citando a Quispe (2015) define calidad en dimensiones las cuales son cinco. Iniciamos por elemento tangible: los cuales forman parte de la infraestructura y también incluye el equipamiento de toda la organización, se considera que esta tiene que ser los más adecuados y en relación a los servidores estos tienen que mostrarse presentables teniendo en cuenta que cada organización tienes diversas condiciones. Fiabilidad: es el mantener el espacio de manera adecuada, correcta, confiable desde que inicia la atención hasta que esta finaliza, es decir que el servicio brindado debe ser de forma confiable, cuidadosa y segura tal como mantener la promesa del servicio, en lo cual se espera desempeñar bien las cosas, y así lograr dar un servicio en el transcurrir del tiempo que se especifica. Capacidad de respuesta: compete a la colaboración que pueda tener la institución en brindar una respuesta oportuna y a su vez ágil al usuario, de manera que supere las expectativas que pueda tener el usuario y que se realice un servicio rápido. Empatía: es la habilidad de dar al usuario o cliente atención personalizada además de cuidado, que esta incluya respeto, cortesía, consideración, voluntad y muestra de interés en la otra persona. Además, es la habilidad que permite a la persona poder entender y ser capaz de ubicarnos en el

lugar de los usuarios los cuales asisten a los establecimientos de salud y esto es con el de dar satisfacción a cada una de las necesidades que presente, lo cual empieza inicia con un trato cortés, sincero y amable esto se dará mediante una adecuada comprensión, comunicación, ternura y simpatía. Seguridad: Es la convicción en la que el usuario se siente protegido de riesgos, posibles daños, peligros, incluye a todas las condiciones respecto a seguridad que se les pueda brindar al usuario en el caso que se pueda presentar un desastre o algunas complicaciones, iniciando por la gentileza de los colaboradores y la confianza que se transfiera al usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio de la investigación que presento descriptivo con corte trasversal. Cabe mencionar que se conoce como investigación descriptiva a la que muestra características de unos fenómenos o situación del cual es objeto de estudio (Salkind, 1998).

Además, se considera de corte trasversal puesto que los datos que se quiere obtener del objeto a estudiar ya sea la población o situación se obtiene en un tiempo determinado (Briones, 1996).

De enfoque cuantitativo fue el estudio y de diseño comparativo no experimental, lo cual nos indica que se obtuvo información en relación respecto al nivel percepción en la calidad de atención de usuarios correspondiente al servicio de Psicología y Gineco Obstetricia del hospital público en Lima, 2020. Un enfoque cuantitativo es el cual prueba la hipótesis con una medición numérica, así también se realiza el análisis estadístico y esto se produce a través de la recolección de datos lo cual no permitirá probar diferentes teorías y así también establecer conductas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Variables y Operacionalización

Calidad de atención

Definición Conceptual: El Instituto de Medicina de Estados Unidos (1990), el cual, mediante la Academia Nacional de Ciencias del país en mención, planteo una definición de calidad la cual tuvo aceptación: Calidad de atención es el nivel del cual los servicios de salud dirigidos a la población en general pueden incrementar las probables posibilidades de lograr resultados positivos respecto a salud y que sean consistentes con los conocimientos que tengan cada profesional médico (citado por D'emparie, 2010).

Es aquel cuidado del que se espera extender un beneficio definido del usuario, posterior al haber realizado un balance pérdidas y ganancias comprometidas en todas las partes del proceso de atención (Donabedian, 1980).

Tabla 1
Operacionalización de la variable calidad

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Fiabilidad	1. Personal de informes le oriento, explico claramente	1 al 5		
	2. Horario programado			
	3. Se respeta la programación			
	4. Historia clínica			
	5. Citas disponibles			
Capacidad de respuesta	6. Tipo de seguro rápido	6 al 9		
	7. La atención rápida			
	8. La atención rápida			
	9. La atención fue rápida			
Seguridad	10. Se respeta privacidad	10 al 13	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	>60% Por mejorar 40-60% En proceso <40% Aceptable
	11. Exámenes completos			
	12. Tiempo necesario para subsanar dudas			
Empatía	13. Confianza	14 al 18		
	14. Trato paciente, amable y respetuoso			
	15. Interés en dar soluciones al problema			
	16. Explicación de medico			
	17. Comprensión de indicadores			
	18. Explicación clara			
Tangibles	19. Carteles e indicaciones adecuadas	19 al 22		
	20. Personal de orientación			
	21. Equipos disponibles			
	22. Limpieza de espacios			

3.3. Población y muestra

Este trabajo es realizado en un Hospital público ubicado en Lima. La población está conformada por usuarios atendidos del servicio de Psicología y en el servicio de Gineco Obstetricia, la muestra está contemplada por 50 usuarios de cada servicio los que en su totalidad hacen 100 encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Mediante metodología SERVQUAL en que se evaluó calidad de los servicios de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público, esta escala que contiene 22 ítems, la cual sirvió para conocer mucho más a fondo al

usuario los cuales fueron 100, de los cuales se abstuvo las percepciones y expectativas en relación al servicio recibido. De acuerdo lo obtenido como resultados del nivel de calidad el cual pue medido mediante este cuestionario, habrá la posibilidad de poder plantear mejoras en los servicios ya se a corto y así como también a largo plazo, con el objetivo final de que el que los clientes puedan generar percepción positiva o mejorada sobre la institución pública.

Validez:

Este instrumento usado el cual se sometió a una validación por juicio de expertos, fueron 3 magíster quienes se desempeñan en diversas áreas de la docencia.

Confiabilidad:

La confiabilidad nos permite reconocer el nivel de consistencia, precisión, coherencia y fiabilidad de cada resultado obtenido del instrumento que al ser aplicados en el mismo sujeto de estudio producen resultados iguales (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Se realizó una prueba piloto la cuál determino la confiabilidad estadística y esto se dio por la aplicación de prueba de ítem test. La confiabilidad fue hallada mediando el coeficiente de Alfa de Cronbach el cual para el presente instrumento fue de 0.912; mostrando así tener una alta confiabilidad.

Figura 1

La figura ilustra la gráfica del alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En el cual:

α = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

3.5. Procedimiento:

Se aplicó ambos cuestionarios tanto el de expectativas como el de percepción a usuarios del servicio de psicología y usuarios del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Público en Lima, 2020; esta aplicación se dio mediante Google encuestas elaboradas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Partiendo en el análisis sobre datos recolectados, cuestionario SERVQUAL es un instrumento producido por A., Parasuraman y colaboradores, en nuestro país Perú se utilizó por el Ministerio de Salud con finalidad de esclarecer en la consulta externa nivel de insatisfacción del usuario con el objetivo principal de impulsar numerosas acciones con el fin de la mejora progresiva de las instituciones de salud.

Consecutivo a la acumulación de datos se prosigue con análisis de ellos, en el cual se utilizó siguientes programas: Excel 2016 y SPSS 22.0 con el cual se analizó el procesamiento de los datos de la variable u sus respectivas dimensiones.

Respecto al contraste de hipótesis se utilizó la prueba U Mann Whitney y se pudo realizar las tablas con datos estadísticos como frecuencias relativas y frecuencias absolutas.

3.7. Aspectos éticos

Principio de Autonomía: Se solicitará la aprobación del usuario que conforma la población de estudio. Brindando información que sea necesaria, y respetando el derecho a ser parte o no del estudio.

Principio de Justicia: Toda persona que sea parte de este estudio presentan igualdad en beneficios y derechos, para poder recibir información, de manera independientemente a su grupo étnico, así como social, o género.

Principio de Beneficencia; Al término de este estudio, se pondrá a brindar la información de resultados a los servicios en mención sobre los resultados obtenidos, de forma que pueda crear soluciones las cuales estarías orientadas a incentivar al personal para poder mediante una atención de calidad brindar satisfacción al usuario.

Principio de No Maleficencia; la población de estudio no está expuesta a algún riesgo que pueda perjudicar o afectar su integridad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la variable Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020.

Resultado descriptivo de la variable Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 2

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y sus dimensiones.

Total	Gineco Obstetricia	%	Psicología	%
Insatisfacción	42	84	30	60
Satisfacción	8	16	20	40

Interpretación:

La tabla número 2 muestra que del 100% de usuarios que fueron muestra el 60% de la muestra de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 84% se encuentra insatisfecho.

Tabla 3

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión fiabilidad.

Fiabilidad	Gineco Obstetricia	%	Psicología	%
Insatisfacción	41	82	34	68
Satisfacción	9	18	16	32

Interpretación:

En la tabla número 3 respecto a la dimensión de fiabilidad muestra que del 100% de la población muestra el 68% de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 82% se encuentra insatisfecho.

Tabla 4

Descriptivos de variable calidad de atención y su dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de Respuesta	Gineco Obstetricia	%	Psicología	%
Insatisfacción	28	56	20	40
Satisfacción	22	44	30	60

Interpretación:

En la tabla número 4 relacionado a dimensión capacidad de respuesta observamos del 100% de la muestra que el 40% de la muestra de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 56% se encuentra insatisfecho.

Tabla 5

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión seguridad

Seguridad	Gineco Obstetricia	%	Psicología	%
Insatisfacción	36	72	25	50
Satisfacción	14	28	25	25

Interpretación:

En la tabla número 5 dimensión de seguridad se observa del 100% de la muestra que el 50% de la muestra de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 72% se encuentra insatisfecho.

Tabla 6

Descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión empatía.

Empatía	Gineco Obstetricia	%	Psicología	%
Insatisfacción	38	76	18	36
Satisfacción	12	24	32	64

Interpretación:

En la tabla número 6 Empatía se logra observar que del 100% de la muestra que el 36% de la muestra de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 76% se encuentra insatisfecho.

Tabla 7

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención y su dimensión aspectos tangibles.

Aspectos Tangibles	Gineco Obstetricia	%	Psicología	%
Insatisfacción	34	68	28	56
Satisfacción	16	32	22	44

Interpretación:

En la tabla número 7 Aspecto Tangibles se presenta que del 100% de la muestra que el 56% de la muestra de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 68% se encuentra insatisfecho.

Validación de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe diferencia de forma significativa entre la Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020.

Ha: existe diferencia de forma significativa entre la Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis de comparación de la Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020

Rangos	Servicio de Gineco Obstetricia (n=50)	Servicio de psicología (n=50)	Test de U de Mann Whitney
Rango promedio	41,75	59,25	U = 812,500 Z = -3,017
Suma de rangos	2087,50	2962,50	P = 0,002**

Los resultados que se obtuvieron en la tabla 8, es posible realizar el llamado contraste de hipótesis general: en el cual se observa que el puntaje del p _value el cual es resultado de la posibilidad al estadístico de prueba cuantificado es $p=,002 < ,05$; dicho valor obtenido se ubica por debajo del nivel de significación. Por consiguiente, no es posible aceptar la hipótesis nula. De esta forma, muestra que la calidad de atención que percibe el usuario en el servicio de Gineco Obstetricia obtuvo la puntuación de (Promedio = 41,75) en diferencia con la calidad de atención que es percibida por el usuario del servicio de Psicología que logró (Promedio = 59,25). De modo que, en este caso se puede aseverar que existe diferencias de forma

significativa entre el nivel percibido de la calidad de atención del usuario del servicio de Gineco Obstetricia y la percepción de la calidad del usuario de Psicología respectivamente, siendo > el nivel de calidad de atención percibida del usuario del servicio de Psicología del Hospital Público de Lima,2020.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Ha: Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión confiabilidad de calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020

	Servicio de Gineco Obstetricia (n=50)	Servicio de psicología (n=50)	Test de U de Mann Whitney
Rango promedio	43,69	57,31	U = 909,500
			Z = -2,355
Suma de rangos	2184,50	2865,50	P = 0,018*

Tabla 9 con los resultados que se obtuvieron es posible realizar un contraste de hipótesis específica: se observa que el puntaje del p _value resulta de la posibilidad que está ligado al estadístico de prueba cuantificado es $p=,018 < ,05$; valor obtenido está por debajo del nivel de significancia. Por lo tanto, no es posible aceptar la hipótesis nula. Además, muestra que la percepción de la calidad de atención del usuario de Gineco Obstetricia logro una puntuación (Promedio = 43,69) en diferencia con la percepción de la calidad percibida por el usuario de Psicología que logro (Promedio = 57,31). Por consecuencia, es posible sostener la existencia de diferencias de manera significativa entre percepción de la calidad de atención del usuario de Gineco Obstetricia y Psicología respectivamente, ante lo cual podemos

observar que existe una mejor percepción de respecto nivel de calidad de atención usuario del servicio de Psicología del Hospital Público de Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Ha: Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Gineco Obstetricia (n=50)	Servicio de psicología (n=50)	Test de U de Mann Whitney
Rango promedio	43,69	56,85	U = 932,500
			Z = -2,200
Suma de rangos	2207,50	2865,50	P = 0,0283*

Los resultados que se evidencian en la tabla 10, si es posible efectuar el contraste de hipótesis específica: en la que es observable que el puntaje p_value es resultado de posibilidad ligado al estadístico de prueba cuantificado es $p=,0283 < ,05$; el cual es un valor que está por debajo del nivel de significancia. Por lo tanto, no es posible aceptar la hipótesis nula. Por otra parte, nos muestra que la percepción respecto a la calidad de atención recibida por el usuario de Gineco Obstetricia alcanzo una puntuación con (Promedio = 43,69) en diferencia a lo percibido por el usuario del servicio de Psicología que se evidencio como (Promedio = 56,85). De tal modo, es posible la afirmación de que, si existe diferencias de forma significativa entre percepción de la calidad de atención recibida del usuario de Gineco Obstetricia y del

usuario del servicio de Psicología respectivamente, ante esto es mayor el nivel de calidad de atención percibida por parte del usuario del servicio de Psicología del Hospital Público de Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Ha: Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Gineco Obstetricia (n=50)	Servicio de psicología (n=50)	Test de U de Mann Whitney
Rango promedio	43,54	57,46	U = 902,000
			Z = -2,424
Suma de rangos	2177,00	2873,00	P = 0,0155*

Los resultados que se observan en tabla 11, permiten la realización del contraste necesario de la hipótesis específica: en la que es observable que el puntaje del p_value que resulta de la posibilidad ligado al estadístico de prueba cuantificado es $p=,0155 < ,05$; el valor que se obtuvo está por debajo del nivel de significancia. Por tal motivo, no es posible aceptar la hipótesis nula. Asimismo, nos muestra que la percepción acerca de la calidad de atención del usuario de Gineco Obstetricia alcanzo una puntuación (Promedio = 43,54) en diferencia con la percepción de la calidad de parte del usuario del servicio de Psicología quien obtuvo (Promedio = 57,46). Por lo cual, es posible alegar que, si existe diferencias de manera significativa entre percepción de la calidad de atención del usuario de ambos servicios, siendo mayor el nivel de calidad de atención percibida por de usuario del servicio de Psicología del Hospital Público de Lima, 2020.

Hipótesis específica 4

Ho: No Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Ha: Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Gineco Obstetricia (n=50)	Servicio de psicología (n=50)	Test de U de Mann Whitney
Rango promedio	39,80	61,20	U = 715,000
			Z = -3,717
Suma de rangos	1990,00	3060,00	P = 0,000***

Según se observa como resultado en la tabla 12, es posible que se realice un contraste de hipótesis específica: es observable el puntaje del p _value el que es resultado de la posibilidad ligado al estadístico de prueba cuantificado es $p=,000 < ,05$; valor obtenido se encuentra por debajo del nivel de significancia. Por lo tanto, no es posible aceptar la hipótesis nula. Además, se evidencia que la percepción de calidad de atención del usuario de Gineco Obstetricia logro una puntuación (Promedio = 39,80) a diferencia con percepción de la calidad percibida por el usuario del servicio de Psicología que obtuvo como (Promedio = 61,20). Así, es posible dar la afirmación de que existe diferencia significativa entre percepción de la calidad de atención del usuario en ambos servicios, siendo el que mejor percepción tienes de la calidad de atención recibida el usuario del servicio de Psicología del Hospital Público de Lima, 2020.

Hipótesis específica 5

Ho: No Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Ha: Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis de comparación de la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Gineco Obstetricia (n=50)	Servicio de psicología (n=50)	Test de U de Mann Whitney
Rango promedio	46,23	54,77	U = 1036,500 Z = -1,481
Suma de rangos	2311,50	2738,50	P = 0,139

De acuerdo a resultados que se evidencian en la tabla 13, es posible ejecutar el conocido contraste de la hipótesis específica: en la que es observable que el puntaje del p_value que resulta de la posibilidad ligado al estadístico de prueba cuantificado es $p=,139 > ,05$; valor obtenido que está por encima del nivel de significación. En consecuencia, es posible aceptar la hipótesis nula. Además, es evidente que la percepción de la calidad de atención del usuario de Gineco Obstetricia alcanzo la puntuación de (Promedio = 46,23) en diferencia con la percepción de la calidad del servicio percibida por el usuario del servicio de Psicología que obtuvo como (Promedio = 54,77). Por tal motivo, podemos certificar que no hay existencia de diferencias de forma significativa entre “percepción de calidad de la atención” de ambos servicios, siendo mayor el nivel percibido sobre calidad en la atención la cual es por parte del usuario procedente del servicio de Psicología del Hospital Público de Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

Estos resultados basados en el modelo SERVQUAL se encuentran respaldados por otros estudios similares los cuales se especificarán por cada resultado.

Según el resultado descriptivo de la variable de la calidad de atención y sus dimensiones (tabla 2), es observable que del 100% de la muestra que el 60% de la muestra de usuarios del servicio de Psicología se encuentra insatisfecho, en comparación al 100% de la muestra del servicio de Gineco Obstetricia el 84% se encuentra insatisfecho. Estudios similares como Vía (2018) Callao en la cual refiere considerando el total de dimensiones que fueron parte de la evaluación en relación a calidad es de 56,80% corresponde a la satisfacción, lo cual está en contraste con el porcentaje obtenido de 43.20% que corresponde al nivel de insatisfacción de servicio prestado por salud percibido por el personal quienes son usuarios externos de la Marina de Guerra del Perú. En paralelo Vásquez, Alvarenga, Araujo, Cabañas, Mareco y Orrego (2018) presentaron respecto a la satisfacción un resultado de 40%, el cual tiene semejanza y también respaldan los estudios que son comparativos referentes a la calidad de atención, así como el trabajo que se presenta. En relación a teoría tenemos la de Watson la cual plasmada en el artículo de Urra, Jana y García (2011) en la que se considera que aspectos abarcan el cuidado humanizado, en los que se destaca que se brinde un cuidado de calidad, así como la importancia del ser empático, mostrándose comprensivo y así poder abordar al paciente o usuario como también al familiar esto se puede dar de forma espiritual, también hace mención de que esto puede generar ciertos cambios significativos en relación a la recuperación del salud. En relación a lo antes indicado y teniendo en cuenta el objetivo principal de este estudio se halló la existencia de diferencia entre calidad de atención percibido tanto en un servicio como del otro, los cuales que se ven expresados con un nivel mayor de percepción de la calidad en el servicio de Psicología según este estudio realizado.

En contrastación de la Hipótesis (tabla 8), la cual es resultado del haber realizado la comparación del nivel de calidad que se brinda en la atención por parte del profesional de salud la cual se percibe por el usuario en el servicio de Psicología y Gineco Obstetricia respectivamente de un Hospital Público en Lima 2020, se realiza la presentación de resultados para que con estos se realice el contraste de la Hipótesis general: entonces, de acuerdo a la prueba estadística que se utilizó para

este estudio arroja un valor $U=812,5$ y también un nivel de significancia $< a 0.05$ por tal motivo se hace el descarte de Hipótesis nula, así es posible aceptar la alterna, esto en relación al resultado se evidencia respecto a la calidad de atención que brinda el personal salud la cual es percibida por parte del usuario del servicio de Gineco Obstetricia el cual llego al puntaje Promedio = 41,75 comparado con la calidad de atención de salud la cual es observada por cada usuario del servicio de Psicología el cual llego al Rango Promedio = 59,25. Por tal motivo, podemos realizar la afirmación de que si existe las diferencias de manera significativa esto se da entre el nivel de calidad de atención del personal de salud la cual se percibe por parte del usuario del servicio de Gineco Obstetricia y Psicología según corresponda; es necesario mencionar que nivel mayor de calidad respecto a atención del personal en salud es percibida por usuarios de Psicología en un Hospital Público de Lima. Inga-Berrospi y Arosquipa (2019) refieren que hay progresos en el campo correspondiente al desarrollo y la gestión respecto a lo Recursos Humanos en el sector Salud en los últimos años en Perú, que van desde realizar mejoras con respecto a el cumplimiento de metas regionales, la distribución de Recursos humanos que se tienen en salud, el fortalecimiento de capacidades y competencias, hasta el establecimiento de una nueva Política de Recursos Humanos en Salud. Todos ellos contribuyen a optimizar la calidad respecto a los servicios que se brindan en salud a través del desempeño de Recursos Humanos en Salud capacitados de dar respuesta a las demandas y necesidades que tenga su población. Ante esto Bolaños (2019) quienes encontraron resultados similares recomiendan utilizar el modelo SERVQUAL para identificar las brechas y, por lo tanto, las mejoras a realizar del servicio de salud en beneficios de la población.

A continuación, se describen los resultados por dimensiones y cómo disminuir estas diferencias respecto a la calidad al servicio de atención.

En relación a contratación de la Hipótesis (tabla 9), lo cual se dio como resultado de realizar la comparación del nivel de Confiabilidad de los profesionales de salud las cuales son percibida por parte del usuario en el servicio de Psicología y Gineco Obstetricia correspondientemente de un Hospital Público en Lima 2020, se realiza la muestran de estos resultados para que así se pueda realizar lo que respecta al contraste de la Hipótesis específica : De acuerdo a la prueba estadística empleada en este estudio nos da un valor de $U=909,5$ y un nivel de significancia $< a 0.05$ por

tanto se puede descartar Hipótesis nula, así también va a realizar la aceptación de la alterna por los resultados se evidencia la calidad de atención que da el profesional del área de salud y esta es percibida por parte del usuario en el servicio de Gineco Obstetricia lo cual llevo a obtener una puntuación Promedio = 43,69 en comparación con la Confiabilidad que percibe el usuario de Psicología que obtuvo Rango Promedio = 57,31. Por tal motivo, podemos aseverar que existe diferencias de manera significativa del nivel de Confiabilidad del profesional de salud la cual es percibida por cada usuario de los servicios de Gineco Obstetricia y Psicología según corresponde; considerando que obtuvo mayor el nivel de calidad en su atención del profesional de salud la cual es percibida por el usuario del servicio de Psicología en un Hospital Público de Lima. Forrellat (citado por Gutiérrez, Lorenzo & Berrios (2019) indica que, actualmente, se da la aplicación del concepto relacionado a calidad a los servicios de salud está ganando jerarquía. Pero se tiene que consideras que poner en funcionamiento un sistema para realizar una gestión es nada sencillo y amerita que se realice un cambio cultural sobre la organización además de los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias del usuario. Ramírez - Hita, S. (2019) indica que, para el desarrollo óptimo de la confianza en el paciente, no sólo se debe asegurar un buen protocolo de atención o establecer las normas para la gestión de los procesos, sino motivar en el personal la adquisición de competencias blandas que favorezcan un acercamiento y honestidad por parte del paciente hacia la institución de salud y sus representantes los trabajadores de la misma a todo nivel de gestión.

Así mismo en contrastación de la siguiente hipótesis (tabla 10), que se dio como resultado de comparar nivel Capacidad de Respuesta brindada del profesionales de salud y esta es observada por el usuario en el servicio de Psicología y Gineco Obstetricia según corresponda de un Hospital Público en Lima 2020, se presenta lo que resulto para que con estos se pueda realizar dicho contraste de la hipótesis específica: considerando la prueba estadística empleada en este estudio la cual nos brinda valor $U=932,5$ y también un nivel de significancia $< a 0.05$ por lo cual podemos descartar la hipótesis nula, y a su vez aceptar la alterna, considerando los resultados visibilizamos respecto a calidad de atención que brinda el personal salud la cual es observada por el usuario en el servicio de Gineco Obstetricia obtuvo un puntaje Promedio = 43,69 esto se da en comparación con la calidad de atención del

profesional de salud la cual es observada por el usuario del servicio de Psicología quienes obtuvieron Rango Promedio = 56,85. Considerando los puntajes obtenidos podemos aseverar que si existe diferencias de manera significativa entre el nivel de Capacidad de Respuesta del personal que pertenece a salud la cual es percibida por el usuario del servicio de Gineco Obstetricia y Psicología según corresponda; obteniendo mayor Capacidad de Respuesta del profesional del área de salud según percepción del usuario del servicio de Psicología en un Hospital Público de Lima. Infantes (2017) refiere que una dimensión con resultados de desacordes entre muchos estudios localizados, es la de capacidad de respuesta, Esto puede tener relación con un efecto de mitigación por parte de las otras dimensiones mencionadas, así también la satisfacción en los usuarios en dimensiones que son trascendentales como la Empatía o Fiabilidad, pueden fomentar que se vuelvan más subjetivos o benevolentes respecto a la evaluación de las otras dimensiones. Sin embargo, Suarez et. al (2019) indica que esta dimensión ha de ser la más sensible a la insatisfacción de los usuarios a razón de las demanda más frecuente y urgente de los servicios de salud.

Además en contrastación respecto a la hipótesis (tabla 11), este resultado se dio de la comparación del nivel de Seguridad del profesional de salud la cual fue percibida por el usuario Psicología y Gineco Obstetricia respectivamente de un Hospital Público en Lima 2020, se presenta los resultados obtenidos para que se pueda realizar el contraste de la hipótesis específica: considerando prueba estadística la cual fue empleada para este estudio y arrojo el valor $U=902$ y también un nivel de significancia $< a 0.05$ por lo cual podemos realizar el descarte de la hipótesis nula, y a su vez admitir la alterna esto se da por los resultados, además es visible que la calidad de atención brindada por el profesional de la salud es distinguida por el usuario del servicio de Gineco Obstetricia lo cual alcanzó un puntaje Promedio = 43,54 esto en comparación con la percepción de la calidad de atención del profesional de salud del usuario del servicio de Psicología que alcanzo Rango Promedio = 57,46. Por lo cual podemos afirmar que existe diferencias de forma significativa esto se da entre el nivel de Seguridad que brinda el profesional de salud la cual es percibida por el usuario del servicio de Gineco Obstetricia y Psicología según corresponda; se observa que el mayor el nivel en relación a Seguridad que brinda el profesional en salud es percibida por el usuario de Psicología en un Hospital

Público de Lima. Boada, Barbosa & Cobo (2019) indican que no sólo es percibido como negativa la atención realizada por el personal correspondiente a salud por asuntos personales al trabajador, sino que también depende mucho la forma que se observan los procesos y en el caso de métodos invasivos cuánta seguridad es garantizada. A lo que Soto (2019) agrega que esto guarda relación con los escasos recursos que se dan en los hospitales los cuales son referencia a nivel nacional del MINSA menciona una problemática la cual requiere que se haga un abordaje inmediato. Así también se hacen mención de las diferentes carencias en relación a equipamiento, así como también insumos y a su vez medicamentos lo cual constituye un riesgo para la calidad brindada en atención al usuario. La falta acceso o el acceso inequitativo de salud relacionado a lo económico o también llamado pobreza, además de las trabas burocráticas las cuales no deberían en pleno siglo XXI ser motivo para morir en un país como Perú.

En contrastación realizada de la hipótesis (tabla 12), resultado de haber comparado nivel de Empatía del profesional de salud la cual es percibida por los usuarios de los servicios de Psicología y Gineco Obstetricia respectivamente de un Hospital Público en Lima 2020, por ello se realiza la presentación de resultados para que con estos se realice el contraste de la hipótesis específica: en relación a la prueba estadística utilizada para este estudio no da el un valor $U=715,5$ y también el nivel de significancia $< a 0.05$ por tal motivo nos permite descarta hipótesis nula, y a su vez se aceptar la alterna, así también en relación a resultados obtenidos se visibiliza que la calidad de atención por parte del profesional de salud la cual es percibida por el usuario del servicio de Gineco Obstetricia logro el puntaje Promedio = 39,8 en comparación con la percepción obtenida por el usuario del servicio de Psicología que quien logro Rango Promedio = 61,20. Por tal, podemos afirmar que hay diferencias de manera significativa de nivel de Empatía del profesional de salud percibida por el usuario de los servicios de estudio; por lo tanto se observa que el mayor el nivel en relación a Empatía brindada del personal de salud la cual es observada por el usuario del servicio de Psicología en un Hospital Público de Lima. Cabello (2001) refiere que en la actualidad la frecuencia se ha visto aumentada en relación a encontrar insatisfacción y desconfianza de los usuarios hacia los profesionales de salud; y esto estaría respaldado por impropia relación personal de salud-usuario. En concordancia con esto Gutiérrez et. al. (2019) indican que una

elevación en el porcentaje de los pacientes que respondieron estar de acuerdo en sentirse cómodo y satisfecho con su atención también indicaron que el profesional de salud contribuyó a mejorar su estado de salud y su bienestar.

Se destaca que aplicar el modelo metodológico SERVQUAL permite conocer objetivamente las condiciones de trabajo y del ejercicio profesional, además, de facilitar la transformación en los servicios que brinda salud en buscando la mejora de la calidad en la atención. Así mismo se busca prevenir consecuencia tales como la violencia del usuario hacia el profesional de salud al no encontrarse satisfecho de la calidad en el servicio recibido. Así como lo presentan en el siguiente estudio. Chagoyen (2016) Título “Violencia labora exterior en el ámbito de urgencia general que se da en el hospital Universitario Virgen del Rocío Sevilla” la cual tuvo como objetivo indagar sobre trabajadores de urgencias generales de la institución Hospital Universitario Virgen Del Rocío (HUVR) conocen de la existencia de algún plan que tiene el fin de prevenir y dar atención de agresión para el personal del sistema público de Andalucía. Conocer agresiones que no fueron registradas y se realizaron hacia el personal de urgencia en HUVR. Donde el resultado fue que 26 de 221 trabajadores quienes realizaron la encuesta y tienen conocimiento sobre la existencia del plan de agresiones de HUVR. Además 13 de 127 agresiones que se realizaron en los 2 últimos años, son las que fueron registradas (no existe significación estadística relacionada a edad, ni a categoría profesional, ni sexo).

VI. CONCLUSIONES

Primera. El resultado que se obtuvo al contrastar la hipótesis general, no muestra que existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de Calidad en la atención percibida por los usuarios de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 41.75 y 59.25 respectivamente con el nivel de significancia que es cuantificada de $p < .05$ y también la prueba U de Mann Whitney en la que se obtuvo un puntaje de 812,5.

Segunda. El resultado que se obtuvo al contrastar la hipótesis específica 1, nos muestra que, si hay evidencia suficiente de diferencia considerada significativa de la dimensión Confiabilidad la cual es percibida por los usuarios que son beneficiarios de la atención en el servicio de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 43,69 y 57,31 respectivamente con un nivel de significancia el cual es cuantificada de $p < .05$ y también la prueba U de Mann Whitney que se obtuvo 909,5.

Tercera. El resultado que se obtuvo al contrastar la hipótesis específica 2, que nos muestra que existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de dimensión Capacidad de Respuesta la cual perciben los usuarios del servicio de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 43,69 y 56.85 respectivamente con un nivel en relación al a significancia cuantificada de $p < .05$ y la prueba U de Mann Whitney presenta el resultado de 932,5.

Cuarta. El resultado que se obtuvo al contrastar la hipótesis específica 3, nos muestra que si existe evidencia suficiente de una diferencia considerada significativa de la dimensión Seguridad esto por parte del usuario en el servicio de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 43.54 y 57.46 respectivamente y un nivel de significancia cuantificada de $p < .05$ y la prueba U de Mann Whitney presenta el resultado 902.

Quinta. El resultado que se obtuvo al contrastar la hipótesis específica 4, nos muestra la existencia de suficiente evidencia para considerar diferencia significativa de la dimensión Empatía por el usuario del servicio de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 39.8 y 61.20 respectivamente y un nivel

de significancia cuantificada de $p < .05$ y la prueba U de Mann Whitney la cual es 715.5.

Sexta. El resultado que se obtuvo al contrastar la hipótesis específica 5, muestra la no existencia de suficientes evidencias para considerar diferencias de forma significativa de la dimensión aspectos tangibles por el usuario de Gineco Obstetricia y Psicología, con rangos promedios de 46.23 y 54,77 respectivamente, valor obtenido que está por encima del nivel de significación cuantificada de $p < .05$ y la prueba U de Mann Whitney la cual es 1036,500.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** En relación al tamaño de la muestra se podría realizar con un mayor número de población, puesto que este trabajo de investigación tuvo una muestra pequeña debido a la accesibilidad por la pandemia que tanto el país como el mundo estaba sufriendo.
- Segunda.** En relación a trámites administrativos, fomentar la aplicación del flujograma para lograr un servicio más efectivo en el menor tiempo.
- Tercera.** Está dirigida a la gestión que lidera el hospital del estado para que pueda fortalecer mediante planes y estrategias que ayuden a lograr realizar mejoras respecto a atención con calidad por parte del profesional de salud de los servicios en mención, así también facilitar los recursos logísticos y estructurales.
- Cuarta.** Se sugiere la ampliación de espacio con las divisiones correspondientes que aseguren un ambiente de privacidad que contribuya a la seguridad física y emocional del usuario y por ende el mejor servicio de Gineco Obstetricia y Psicología.
- Quinta.** Concientizar al profesional de salud para mejorar la atención de calidad e incentivarlos a participar de capacitaciones entre ellas las de humanización, así como talleres orientados a mejorar la calidad brindada en el servicio del establecimiento.
- Sexta.** Promover el interés por mejorar las señales de información y de ubicación del establecimiento, así mismo comprometer al personal asignado en la mantención del orden y limpieza de los servicios señalados.
- Séptima.** Incentivar que para futuras investigaciones de este tema se trabaje con mayor muestra de cada grupo de usuarios, así como que sea de manera presencial y tomada antes de la atención (expectativa) y posterior a la atención (percepción). Además, sería importante realizar el monitoreo de manera semestres.

REFERENCIAS

- Amaro, M. (2004). Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 20(3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009
- Bernaola, P. (2017). *Calidad de atención percibida por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía en un hospital Nivel III Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8329/Bernaola_PG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beuzeville, R. (2017). *Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de gineco-obstetricia y pediatría del hospital apoyo Iquitos*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5388/Renzo_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A., & Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bolaños, M. S. (2019) *Metaanálisis: Evaluación de la calidad de los servicios de salud encuesta SERVQUAL en investigaciones académicas de programas de maestría en el Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud CIES UNAN Managua, Nicaragua. (Tesis de Maestría) Centro de investigaciones y estudios de la salud, Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/11076/1/t1061.pdf>*
- Briones, G. (1996), *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales, Programa de Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social*. Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 96-99. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es&tlng=es.
- Chagoyen, T. (2016). External labor violence in the field of general emergencies of the Virgen del Rocío University Hospital in Seville. *Scielo*, 25-48.
- D'empaire, G. (2010). Calidad de Atención Médica y Principios éticos. *Scielo*, 16(2), 124-132.
- De los Ángeles, R. (2017). Satisfacción de los usuarios de servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Donabedian A. (1996) Evaluación de la calidad de la atención médica. *Millbank Q* , 44, 166 – 206.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann. Arbor, Mich.: Health Administration Press*, 1, 38-40.
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., y Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica "Conecta Libertad"*, 3(1). <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
- Heiby, J. (2014) The use of modern quality improvement approaches to strengthen African health systems: a 5-year. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(2), 117-123. doi: 10.1093/intqhc/mzt093
- Heiby, J., Armbruster, D. & Jacobs, T. (2014). Better care for every patient, every time: improving quality in low health systems. *Bjog*, 121(4), 4-7. doi: 10.1111/1471-0528.12903
- Hernández, K. (2018) *Percepción de pacientes sobre la calidad de atención de enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2017*. (Tesis de especialidad en Emergencias y Desastres). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7701/Hernandez_jk%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (Quinta edición)*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. (Sexta edición)*. México: McGraw-Hill.

Huarcaya, S. y Zarate, E. (2017). *Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y percepción de la calidad de atención de obstetricia, hospital distrital el esfuerzo de Florencia de Mora 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3742/1/RE_OBST_HUARCAYA.SONIA_ZARATE.EVELYN_SATISFACCI%c3%93N.DE.PU%c3%89RPERAS_DATOS.PDF

Infantes, FM (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*, 2(2), 133-9.

Inga-Berrospi F. & Arosquipa Rodríguez C. (2019) Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 312-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.362.4493.

Jiménez, W. y Escobar, M. (2017) Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el Área de Emergencia del Centro de Salud tipo B Patate [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26122/1/32%20GIS.pdf>

Lique, L (2017). *Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6437/Lique_RL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Malqui, E. (2018). *Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24658/Malqui_ME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Mamani, A. (2017) Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno- 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, A. y Fernández, B. (2016). Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: Niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. *Asociación Española Contra el Cáncer y sus familias. Psicooncología*, 13(2-3), 285-96.
- Ministerio de Salud (2011) *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. MINSA/OGC. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. MINSA, (2017). *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios*. Perú: MINSA/OGC.
- Organización Mundial de la Salud (2015). *Estrategia mundial de la OMS sobre servicios de salud integrados y centrados en las personas*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud (2018) Improving the quality of health care across the health system. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 96(12), 797-

864. Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

Organización Mundial de la Salud. OMS (2015b). *Seguimiento de la cobertura sanitaria universal: primer informe de seguimiento global*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Parasuraman A, Zeithaml, V. & Berry L. (1988) SERVQUAL; a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Paripancca, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada 2016 -2017* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I. y Santibáñez, D. (2019) Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9).

Perez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018) Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana Salud Pública*, 44(2).

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. [Tesis de licenciatura], Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Ramírez-Hita S. (2019) Las investigaciones de salud pública en Latinoamérica. Reflexiones desde el Sur global. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 37(1), 106-113. Doi:10.17533/udea.rfnsp.v37n1a15

- Roy, C., & Corliss, C. P. (1993). The Roy adaptation model: theoretical update and knowledge for practice. En *Patterns of nursing theories in practice* (Parker, M.), *National League for Nursing*, 215-229.
- Salking, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Soriano, S. (2017) *Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17749/soriano_Is.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto A. (2019) Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2):304-11. doi:10.17843/rpmesp.2019.362.4425.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.
- Urra, E., Jana, A. y García, M. (2011) Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de Cuidados Transpersonales. *Ciencia y enfermería*, 17(3), 11-22.
- Vásquez, G., Alvarenga, N., Araujo, D., Cabañas, J., Mareco, N. y Orrego, L. (2018). Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 10(2).
- Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ad_a_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Villanueva, A. (2017). *Estudio comparativo sobre la calidad de servicio en la consulta externa en los establecimientos de salud de la MICRORED Sesquicentenario Callao, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/21769/Villanueva_MA_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- World Health Organization, OECD & International Bank for Reconstruction and Development. (2018). *Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage*. World Health Organization. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zeritu, D., Abebe, G., Misra, A., Teshale, F. & Wolde F. (2017) Quality of Delivery Service at Public Health Facilities in Arba Minch District, Gamo Gofa Zone, Southern Ethiopia, *Journal of Gynecology and Obstetrics*. 5(2), 31-36. Doi: 10.11648/j.jgo.20170502.12

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020								
Autor: Br. Karol Milenka Vasquez Castillo								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
<p>Problema general: ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de calidad de servicio del usuario de Psicología y de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020? ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020? ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020? ¿Cuál es la diferencia entre la percepción de la calidad de atención usuario y la dimensión empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia</p>	<p>Objetivo General: Determinar la percepción de la calidad de servicio del Usuario de Psicología y de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020</p> <p>Objetivos Específico: Comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión confiabilidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión tangibilidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión seguridad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Comparar la diferencia de percepción de la calidad en su dimensión empatía del servicio de Psicología y del servicio de Gineco -</p>	<p>Hipótesis General: Existe diferencia entre la calidad de servicio del Usuario de Psicología y el usuario de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020</p> <p>Hipótesis específica: Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión seguridad de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020. Existe diferencia en la percepción de la calidad de atención al usuario respecto a la dimensión empatía de la calidad del servicio de Psicología y del servicio de</p>	<p>Variable: Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía • Tangibles 	<p>01. Personal de informes le orientó y explicó de manera clara</p> <p>02. Horario programado</p> <p>03. Se respeta la programación</p> <p>04. Historia clínica</p> <p>05. Citas disponibles.</p> <p>06. Tipo de seguro rápido</p> <p>07. La atención fue rápida</p> <p>08. La atención fue rápida</p> <p>09. La atención fue rápida</p> <p>10. Se respeta privacidad</p> <p>11. Exámenes completos</p> <p>12. Tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas</p> <p>13. Confianza</p> <p>14. Trató con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>15. Interés en solucionar su problema</p> <p>16. Explicación de medico</p> <p>17. Comprensión de indicaciones</p> <p>18. Explicación clara</p> <p>19. Carteles e indicaciones adecuadas</p> <p>20. Personal de orientación</p>	<p>✓ 01 al 05</p> <p>✓ 06 al 09</p> <p>✓ 10 al 13</p> <p>✓ 14 al 18</p> <p>✓ 19 al 22</p>	<p>Ordinal</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Muy pocas veces</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>> 60% Por Mejorar</p> <p>40 – 60 % En Proceso</p> <p>< 40 % Aceptable</p>

de Hospital público en Lima, 2020?	Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.	Gineco - Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.		21. Equipos disponibles 22. Limpieza de espacios			
------------------------------------	--	---	--	---	--	--	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: La investigación realizada es de tipo básica.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- comparativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: Conformada usuarios de consulta externa del servicio de Psicología y de Gineco Obstetricia de Hospital público en Lima, 2020.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Formula:</p> $n = \frac{\sum_{i=1}^k W_i S_i^2}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{\sum_{i=1}^k W_i S_i^2}{N}}$ $n_i = W_i \cdot n$ <p>Tamaño de muestra: 100</p>	<p>Variable: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Técnicas: METODOLOGIA SERVQUAL</p> <p>Instrumentos: cuestionario para la satisfacción y calidad de servicio del usuario, SERVQUAL</p> <p>Año:1988</p> <p>Autor: Parasunaman</p> <p>Ámbito de aplicación: usuarios del servicio de consulta externa de Psicología y Gineco Obstetricia</p> <p>Forma de aplicación: Google encuesta y vía telefónica.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas</p> <p>INFERENCIAL wilcoxon</p>

Anexo 2: Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES			
Título: Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital de Huaycán – Ate Vitarte, 2019			
Autor: Br. Karol Milenka Vasquez Castillo			
VARIABLE	CONCEPTO	Variables e indicadores	
		Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o producto que lo hace preferido por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de Respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Tangibles 	<ol style="list-style-type: none"> 01. Personal de informes le orientó y explicó de manera clara 02. Horario programado 03. Se respeta la programación 04. Historia clínica 05. Citas disponibles. 06. Tipo de seguro rápido 07. La atención fue rápida 08. La atención fue rápida 09. La atención fue rápida 10. Se respeta privacidad 11. Exámenes completos 12. Tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas 13. Confianza 14. Trató con amabilidad, respeto y paciencia 15. Interés en solucionar su problema 16. Explicación de medico 17. Comprensión de indicaciones 18. Explicación clara 19. Carteles e indicaciones adecuadas 20. Personal de orientación 21. Equipos disponibles 22. Limpieza de espacios

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia

EXPECTATIVAS							
<p>En primer lugar, califique usted las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Psicología / Gineco Obstetricia del Hospital.</p> <p>Marque con un aspa "X" la opción que mejor describa su opinión Considerando: 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>							
N°		Preguntas	Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
1	E	Usted tiene la expectativa de que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención en el consultorio de Psicología / Gineco-Obstetricia					
2	E	Usted espera que la consulta con el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia se realice en orden y respetando el horario programado					
3	E	Usted tiene la expectativa de que la atención en Psicología / Gineco Obstetricia se realice respetando la programación y orden de llegada					
4	E	Usted espera que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de Psicología / Gineco Obstetricia para su atención					
5	E	Usted tiene la expectativa de que las citas de Psicología / Gineco Obstetricia se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6	E	Usted espera que la atención en triaje de Psicología / Gineco obstetricia sea rápida					
7	E	Usted tiene la expectativa que para tomarse análisis en Gineco Obstetricia sea rápida					
8	E	Usted espera que la atención para la toma de evaluaciones en psicología / Gineco Obstetricia sea rápida.					
9	E	Usted tiene la expectativa de que la atención en Psicología / Gineco -obstetricia sea rápida					

10	E	Usted tiene la expectativa que durante su atención en el consultorio de Psicología / Gineco obstetricia se respete su privacidad					
11	E	Usted tiene la expectativa de que el profesional que le atenderá en Psicología / Gineco Obstetricia le realice un evaluación completa y minuciosa					
12	E	Usted tiene la expectativa de que el profesional que le atenderá de Psicología / Gineco Obstetricia le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud					
13	E	Usted tiene la expectativa de que el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia que lo atenderá le inspire confianza					
14	E	Usted tiene la expectativa de que el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia que le atenderá lo trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E	Usted tiene la expectativa de que el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia que lo atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.					
16	E	Usted tiene la expectativa de comprender la explicación que le brindara el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia sobre su salud o resultado de la atención					
17	E	Usted tiene la expectativa de comprender la explicación que le brindará el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia sobre el tratamiento que recibirá.					
18	E	Usted tiene la expectativa de comprender la explicación que el profesional de Psicología / Gineco Obstetricia le brindará sobre el procedimiento y/o análisis que se le realizará					
19	E	Usted tiene la expectativa de que los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	E	Usted espera que el consultorio de Psicología / Gineco Obstetricia cuente con personal para orientar a los pacientes y acompañantes					
21	E	Usted espera que el consultorio de Psicología / Gineco Obstetricia cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	E	Usted espera que el consultorio de Psicología / Gineco Obstetricia, así como la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

PERCEPCIÓN

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital.

Marque con un aspa "X" la opción que mejor describa su opinión.

Considerando: 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Preguntas	Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	P ¿Después de su atención por el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia siente usted que el personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para su atención?					
2	P ¿Siente usted que atención en el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia se realizó en orden y respetando el horario programado?					
3	P ¿Siente usted que su atención en el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia se realizó respetando la programación y orden de llegada?					
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia?					
5	P ¿Hubo facilidad para que usted encuentre citas disponibles para su atención en Psicología/Gineco Obstetricia?					
6	P ¿Siente usted que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida para pasar su atención por Psicología / Gineco Obstetricia?					
7	P ¿La atención que usted recibió para sus evaluaciones en el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia fueron rápidas?					
8	P ¿Siente usted que su atención para tomarse exámenes fue rápida en triaje de Psicología/Gineco Obstetricia?					
9	P ¿Siente usted que su atención en el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia fue rápida?					

10	P	¿Considera usted que durante su atención en el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia se respetó su privacidad?					
11	P	¿Considera usted que el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia que lo atendió le realizo un examen completo y minucioso?					
12	P	¿Luego de usted ser atendido, considera que se le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	P	¿Considera usted que el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia que lo atendió le inspiro confianza?					
14	P	¿Considera usted que el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿Luego de ser atendido considera usted que el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	P	¿Luego de su atención, considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia sobre su salud o resultado de su atención?					
17	P	¿Luego de su atención, considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia sobre el tratamiento que recibirá?					
18	P	¿Luego de su atención, considera usted que comprendió la explicación que el profesional de Psicología/Gineco Obstetricia le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
19	P	¿Considera usted que carteles, letreros y flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P	¿Considera usted que el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P	¿Considera usted que los consultorios de Psicología/Gineco Obstetricia contaron con equipos					

		disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P	¿Luego de su atención considera que el consultorio de Psicología/Gineco Obstetricia y la sala de espera de ellos se encontró limpio y fueron cómodos?					

Anexo 4: Certificado de validez

CARTA DE PRESENTACIÓN

Respetado Juez : MG. MARÍA JESÚS LÓPEZ VEGA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la UCV, en la sede **ESTE, Ate-Vitarte** promoción **2020**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital de Huaycán – Ate Vitarte, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Vasquez Castillo, Karol Milenka
D.N.I: 45083091

Anexo 5: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide: Percepción De La Calidad De Atención

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Después de su atención por el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia siente usted que el personal de informes le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿Siente usted que la atención en el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia se realizó en orden y respetando el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Siente usted que su atención en el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia se realizó respetando la programación y orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia?	✓		✓		✓		
5	¿Hubo facilidad para que usted encuentre citas disponibles para su atención en Psicología o Gineco Obstetricia?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿Siente usted que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida para pasar su atención por Psicología o Gineco Obstetricia?	✓		✓		✓		
7	¿La atención que usted recibió para sus evaluaciones en el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia fueron rápidas?	✓		✓		✓		

8	¿Siente usted que su atención para tomarse exámenes fue rápida en triaje de Psicología o Gineco Obstetricia?	✓		✓		✓		
9	¿Siente usted que su atención en el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia fue rápida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera usted que durante su atención en el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el profesional de Psicología o Gineco Obstetricia que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		
12	¿Luego de usted ser atendido, considera que se le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que el profesional de Psicología o Gineco Obstetricia que lo atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que el profesional de Psicología o Gineco Obstetricia que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿Luego de ser atendido considera usted que el profesional de Psicología o Gineco Obstetricia que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Luego de su atención, considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional de Psicología o Gineco	✓		✓		✓		

	Obstetricia sobre su salud o resultado de su atención?						
17	¿Luego de su atención, considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional de Psicología o Gineco Obstetricia sobre el tratamiento que recibirá?	✓		✓		✓	
18	¿ Luego de su atención, considera usted que comprendió la explicación que el profesional de Psicología o Gineco Obstetricia le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: TANGIBLE	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Considera usted que carteles, letreros y flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que el consultorio de Psicología o Gineco Obstetricia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿Considera usted que los consultorios de Psicología o Gineco Obstetricia contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	
22	¿ Luego de su atención considera que el consultorio de Psicología o de Gineco Obstetricia y la sala de espera de ellos se encontró limpio y fueron cómodos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS
DNI: 1.60.220.70

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

.....de.....del 2020.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Prueba de fiabilidad



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
E1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	85
E2	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	86
E3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
E4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	73
E5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	78
E6	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	81
E7	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	70
E8	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	70
E9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	74

K	3 6
SUMATORIA Vi	1 3.62
VT	1 20.04 44444
SECCION 1	1 .0286
SECCION 2	0 .8865
ABSOLUTO S2	0 .8865
ALFA DE	0 .912

E1																						82
	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	
VA ZA	0.93	0.94	0.46	0.84	0.68	0.99	0.50	0.68	0.93	0.71	0.46	0.40	0.40	0.10	0.32	0.27	0.27	0.71	0.89	0.84	0.62	0.68

E1 =
ENCUE
STADO
1

CRON	
BACH	



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

E1	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	86
	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
	E4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
E5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	86
	E6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
E7		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110

K	3	6
SUMATORIA Vi	1.36	9
VT	9.82	22
SECCIO N 1	.028	6
SECCIO N 2	.886	2
ABSOLUTO S2	.886	2

E9	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	103
E10	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	104
VAR	0.0	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	2.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	
A))))	3))	7	5	3	0	0	3	3	3	8	8	8	1	7	2	3	

E1
=
ENCUES
TADO 1

A	
LFA DE	
CRONB	
ACH	.912

Anexo 7: Relación entre variables (Prueba de Normalidad)

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov – Smirnov	
	K.S	P
Fiabilidad	0.63	0.000
Capacidad de Respuesta	0.36	0.000
Seguridad	0.48	0.000
Empatía	0.43	0.000
Aspectos Tangibles	0.50	0.000
Total	0.65	0.000

a. Corrección de significación

Ahora corresponde determinar el tipo de distribución de los datos, los cuales son provenientes de a distribuciones normales, con un nivel de significación del 0,05 y para ello se plateo lo siguiente: se observa en la tabla 8 el p_valor de las variables y las dimensiones contiene un nivel de significancia puesto que es menor a 0,05, lo cual nos dice que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a lo cual nos indica que los datos no provienen de una distribución normal y por ende corresponde a estadísticos no paramétricos, lo cual significa que en te caso se empleó U de Mann Whitney.

Anexo 8: Base de datos

EXPECTATIVA																						
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																						
D1-FIABILIDAD					D2-CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3-SEGURIDAD				D4-EMPATIA					TD5-ANGIBILIDAD				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
E1	4	5	5	5	5	2	2	2	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5
E2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E3	5	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E6	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
E7	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
E8	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E9	4	4	4	5	5	5	1	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E10	3	5	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
E11	3	4	5	5	4	5	3	2	2	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
E12	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E13	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E14	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5

E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E16	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
E17	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Anex	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
E20	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
E21	2	2	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	4	5	3	4	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E24	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E25	3	5	5	5	3	3	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3
E26	3	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
E27	5	3	3	5	4	3	2	1	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E28	4	4	3	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E29	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
E30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4
E31	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	3	2	5	4	4	5	3	3	1	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
E34	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5
E35	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5
E36	1	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	3	5	5
E37	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

E38	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E39	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5
E40	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E41	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E42	4	5	3	4	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E43	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E45	3	2	2	5	3	3	1	5	1	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
E46	5	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E47	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E48	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
E49	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4
E50	5	5	5	5	4	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
E52	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E53	2	3	3	5	3	3	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
E54	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
E55	4	4	3	5	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5
E56	3	3	3	4	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E58	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
E59	4	4	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E60	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

E61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E62	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E64	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E65	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
E66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E67	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4
E68	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
E69	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
E70	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5
E71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E72	2	2	5	5	2	4	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	2	4	2	2	5	5
E73	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E74	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4
E75	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E77	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E78	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4
E79	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E80	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E82	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5
E83	5	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5

E84	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E85	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4
E86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E87	2	5	5	5	1	2	2	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2
E88	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
E89	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
E90	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
E91	5	5	5	4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	3	3	5
E92	3	4	4	5	3	2	2	3	2	5	2	5	5	4	3	3	5	4	3	2	5	2
E93	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
E94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E95	2	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3	2	2	2	2	5	2	5	2	1	3	4
E96	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E98	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E99	2	4	2	3	3	3	1	5	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

PERCEPCION																						
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																						
D1-FIABILIDAD					D2-CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3-SEGURIDAD				D4-EMPATIA				TD5-ANGIBILIDAD					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	4	5	4	3	1	2	2	2	4	3	1	4	2	3	5	2	4	4	1	2	2
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2
5	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4
6	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4
8	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
9	5	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	4	4	2	4	4	3	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4

16	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	5	5	5	4	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3
24	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	4	4	2	2	1	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4
26	5	5	5	4	2	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3
28	3	3	3	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
29	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
30	4	4	4	5	3	2	4	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
31	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
33	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4
34	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5

35	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5
36	3	3	3	4	2	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
41	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3
42	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	2
43	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3
44	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
45	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
46	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
47	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	2	3	5	5
48	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4
49	5	4	4	2	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2
52	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
53	3	2	3	3	2	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3

54	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
55	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
56	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
57	3	4	3	5	4	2	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2
58	5	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
59	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
60	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4
61	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2
62	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3
65	2	2	2	5	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2
66	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
67	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
68	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
72	2	2	2	4	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4

73	2	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	5	5	5	5	2	3	2	2	2	5	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2
76	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
77	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5
78	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
79	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
80	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5
83	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	2	4	5	2	1	3	2	2	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86	2	4	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3
87	5	2	2	5	2	2	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
89	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	3	2	2	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
91	5	2	2	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5

92	2	4	5	5	3	2	2	2	2	5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	2	5	2
93	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4
94	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	4	4
96	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
97	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	4	4	3	3	2	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	2	3
99	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	4
100	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

Carta de Autorización



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Presente:

Quien suscribe M.C. **ORIUNDO VERASTEGUI, JUAN GERARDO**, director del Hospital de Huaycán

Hace contar que:

La Srta. **VASQUEZ CASTILLO, KAROL MILENKA** identificada con DNI N° **45083091**, obtiene el **PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DEL PROYECTO DE TESIS** titulado "**Percepción de la Calidad de Servicio del Usuario de Psicología y Gineco Obstetricia del Hospital público en Lima, 2020**".

Se expide la presente constancia para fines que estime conveniente

Lima, 15 de marzo de 2024

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
M.C. **JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGI**
CMP. 055157
DIRECTOR