



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el
servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Vásquez Sáenz Oscar Augusto (ORCID: 0000-0002-5209-7604)

ASESOR:

Dr. Vela Meléndez Lindon (ORCID: 0000-0002-9644-7151)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

“A Dios por haberme permitido llegar a este punto y brindarme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita misericordia y amor

A mi Querida madre Esperanza, quien me apoya constantemente con sus consejos, sus valores, sus motivaciones, dándole la oportunidad de ser persona de bien y a mi padre Oscar Augusto en el cielo.

A mis hijos Fiorella, Joseph y Brayan, que son mi fuente de inspiración, aliento y motivación para lograr cada meta propuesta

A mi querida esposa Shirley Briones Zambrano, por su amor y su apoyo en todo momento, tanto en mi crecimiento personal y desarrollo profesional”.

Agradecimiento

A Dios por su amor infinito y sabiduría, virtudes que me han llevado al logro de esta meta.

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Maestría de Gestión Pública, por sus conocimientos y motivación en cada sesión de aprendizaje desarrollada, sesiones que recordare en el ejercicio de la profesión en mención.

Hago extenso mi agradecimiento al Dr. Lindon Vela Melendez por sus consejos y asesoría constante en el desarrollo de la presente tesis

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORÍCO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII. REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo.....	25
Tabla 2 Nivel de calidad del servicio del usuario externo	46
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario externo	46
Tabla 4 Dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario externo ..	46

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de calidad del servicio del usuario externo.....	18
Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario externo	19
Figura 3 Fiabilidad con la satisfacción del usuario externo	20
Figura 4 Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo	21
Figura 5 Seguridad con la satisfacción del usuario externo	22
Figura 6 Empatía con la satisfacción del usuario externo	23
Figura 7 Aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo.....	24

Resumen

En el estudio presenta como objetivo general determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuarios externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen. La metodología empleada en el estudio fue de tipo básica y de diseño no experimental; el cual la muestra estuvo constituida por 263 usuarios que se atienden en el servicio de Gineco-Obstetricia. Asimismo; como instrumento se utilizó un cuestionario y el Servqual. Como principal resultado se obtuvo; que con un nivel de significancia $0,000 < 0,05$, existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo; es decir la satisfacción depende de la calidad de servicio. Se concluyó que, en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo, el nivel de satisfacción del usuario externo que tuvo una mayor prevalencia fue el satisfecho; debido a que las encuestadas han referido que las instalaciones e infraestructura son óptimas, existe una buena relación entre médico-paciente, existe una atención oportuna, entre otros factores.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción, usuario externo, atención médica

Abstract

In the study, the general objective is to determine the quality of the service and the satisfaction of external users in the Obstetrics-Gynecology service, Luis Heysen Hospital. The methodology used in the study was basic and of non-experimental design; which sample was made up of 263 users who attend the Obstetrics-Gynecology service. Likewise; A questionnaire and the Servqual were used as the instrument. The main result was obtained; that with a significance level of $0.000 < 0.05$, there is a relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external user; in other words, satisfaction depends on the quality of service. It was concluded that, in the Obstetrics-Gynecology service, Luis Heysen Chiclayo Hospital, the level of satisfaction of the external user with the highest prevalence was satisfaction; Because the respondents have reported that the facilities and infrastructure are optimal, there is a good doctor-patient relationship, there is timely care, among other factors.

Keywords: Quality of service, satisfaction, external user, medical care

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, según Wuri y Nizar (2016), manifiesta que en Indonesia se lanzó el programa Universal Health Coverage (UHC), con la finalidad de garantizar los ambientes de vida dignos para todos los habitantes a través del seguro nacional de salud. Sin embargo, como parte de un programa que brinda servicios de salud, el 40% de los hospitales tienen problemas, en el proceso de administración que les lleva mucho tiempo, desde el registro hasta el proceso de pago, lo que resulta en insatisfacción del paciente y, posteriormente, mala calidad de los servicios hospitalarios.

De la misma forma; según Proaño (2018) indica que en el nuevo informe de la Comisión de Salud Global de Lancet, acerca del sistema de salud de alta calidad, manifiesta que en las naciones de medianos y pequeños ingresos, la gran parte pertenecen a América Latina y el Caribe; por ello, más de 8 millones de personas mueren por enfermedades que eran peregrinamente tratables por los sistemas de salud. Según el informe, el 60% de las muertes que podrían haber sido tratadas médicamente son resultados de la mala calidad de la atención.

Adicionalmente, Fariño, Cercado, y Vera (2018) señalan que, en Ecuador, la satisfacción juega un papel muy importante, ya que los usuarios pacientes perciben los servicios ofrecidos, relacionándolos con la percepción, eficiencia y efectividad; es por ello, que el 77% de usuarios de este país demuestran una satisfacción eficaz, con respecto a la infraestructura y equipamiento en los diferentes centros hospitalarios que presenta todo el país ecuatoriano.

Según Nejm (2018) indica que, el 70% de los líderes de atención médica como son los médicos, enfermeras y otro personal en los hospitales españoles, comprenden que maximizar la satisfacción del paciente es un objetivo importante; debido a que las organizaciones de atención médica se esfuerzan para que sus pacientes estén satisfechos, no solo con su atención médica y sus resultados, sino también con los aspectos no clínicos de sus experiencias con los pacientes.

Por otro lado, en el ámbito nacional Romainville (2015), indica que la satisfacción en el año 2015 ascendió al 87% en relación al año anterior. Además, el 66% de satisfacción corresponde a los que se atienden en el Minsa; así mismo, el nivel de satisfacción en Essalud fue del 68% y el 82% pertenecen a la atención en el ejército. A nivel nacional, la región con la tasa más alta en satisfacción, fue Amazonas con el 98%, seguida de Piura y Tumbes, con un 81.40% y un 88.10%, proporcionalmente.

Así mismo, Sihuin, Gómez, y Ibáñez (2015) señalan que en el nosocomio Subregional en Andahuaylas de tipo II, ubicado en el Sur de la parte Central de la Sierra, el 25% de los usuarios hospitalizados expresan cierta insatisfacción con el tratamiento recibido y la calidad del servicio. Por otro lado, según Messarina (2015), indica que en un estudio que se realizó en un Hospital de Alta Complejidad en Trujillo; los usuarios pacientes manifiestan que la calidad de atención es buena con el 49.1%, debido a la buena relación que existe entre el médico y el paciente; ya que se establecen conductas empáticas que son determinantes para la calidad del servicio.

A nivel institucional; según Calvay (2019) director del Hospital Luis Heysen, refiere que el problema asistencial y administrativo radica en la hiperconcentración de los servicios, los cuales han sido ubicados en un solo local hospitalario como lo es el hospital en estudio. La congestión de la demanda implica un deterioro consiste en la calidad de atención; el problema de infraestructura y seguridad está vinculado con la capacidad de respuesta y fiabilidad de los servicios, de allí que una elevada demanda de paciente origina insatisfacción en su atención. Ante lo mencionado anteriormente, se ha formulado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen, Chiclayo?

Por otro lado, la investigación es importante porque determino la relación entre la calidad del servicio otorgado en asociación con la satisfacción que percibe el usuario paciente con respecto a los elementos que determinan el correcto diagnóstico y atención en el servicio de Gineco-obstetricia en un Hospital en EsSalud. La implicancia social fue determinante porque existen

beneficiarios con los cambios que pueda implementar el estudio y con las estrategias de gestión de la calidad que puedan definirse.

El valor teórico tiene relación con la conceptualización de las variables, el cual, puede incrementar la información obtenida y al mismo tiempo compartirla en medios científicos relacionados a la gestión de los servicios de salud. Para ir concluyendo, el valor práctico se refiere a la utilización de los instrumentos de investigación, lo cuales van hacer validados por expertos y aplicados en otros estudios, de otras realidades con resultados diferenciales entre ellos. Finalmente; el valor metodológico estuvo relacionado con el aspecto contributivo del investigador; el cual puede recomendar y/o aplicar propuestas de investigación que puedan modificar el contexto del recurso humano en la organización.

Por otro lado, como hipótesis general se ha planteado, lo siguiente: Ha, existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen, Chiclayo. Además como hipótesis específicas se tiene: Existe nivel de calidad del servicio del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia; existe nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia y existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen.

Finalmente; se planteó como objetivo general determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen. Adicionalmente, como objetivos específicos se tiene analizar el nivel de calidad del servicio del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia; evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia y determinar la relación de las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia.

II. MARCO TEORÍCO

Con respecto a los trabajos previos, a nivel internacional según Maggi (2018) en su investigación denominada “Medición de la calidad del servicio relacionado con la satisfacción de las pacientes en el área obstétrica, Hospital General de Milagro”, presentó como finalidad medir los niveles de satisfacción de los participantes del estudio relacionado a la calidad y atención ofrecida. El diseño fue transversal y como instrumento se utilizó el Servqual. Como resultados se encontró, que en las dimensiones donde prevaleció el nivel de insatisfacción en los participantes del estudio fue: la seguridad, tangibilidad, empatía y fiabilidad; mientras que, la única dimensión donde se logro un nivel de satisfacción fue la capacidad de respuesta.

Según Gitobu, Gichangi, y Mwanda (2018) en su tesis denominada “Satisfacción con los servicios de parto ofrecidos en virtud de la política gratuita de atención de la salud materna en los centros de salud pública de Kenia”, tiene como finalidad establecer el nivel de satisfacción de las madres en el nosocomio en estudio. Como resultado más importante se obtuvo una tasa de satisfacción del 54.5% y las madres estaban satisfechas con la comunicación de los trabajadores de la salud, la disponibilidad del personal en las salas y la disponibilidad de medicamentos; sin embargo, no estaban satisfechos con el tiempo de consulta, la limpieza y la privacidad.

Por otro lado, Valenzuela (2018) en su estudio titulado “Grados de satisfacción en pacientes atendidos en el establecimiento sanitario Andrade Marín, Imbabura 2017”; presentó como finalidad evaluar la satisfacción de los pacientes que asisten a este centro hospitalario. La investigación estuvo conformada por 353 pacientes y fue de tipo descriptiva. Como resultados se obtuvo que el 42.81% están satisfechos con el servicio que recibieron. Se concluyó, que los factores esenciales que participan en las percepciones de la satisfacción, guardan una relación con la infraestructura y el equipamiento médico del nosocomio y lo más resaltante son las relaciones interpersonales que existen entre los colaboradores y los pacientes, ofreciendo una atención médica.

Orozco (2017), en su estudio denominado “Satisfacción de los pacientes acerca de la calidad de atención percibida en consulta externa, en el centro de salud Militar Bolaños, Managua, Nicaragua, en el año 2017”; presentó como propósito medir el grado de satisfacción de los paciente ante la calidad de atención que han recibido en la consulta externa. Por otro lado, la muestra estuvo constituida por 364 participantes y el estudio fue descriptivo. Como resultados se obtuvo que en relación a la percepción de los pacientes, sobre la calidad del servicio que perciben, los bienes tangibles fue la dimensión con el más elevado porcentaje de satisfacción y la responsabilidad fue la que obtuvo un menor grado de calificación.

A nivel nacional, según Garayar (2018) en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la atención del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huancas Sancos-2018”; tiene como finalidad establecer cuál es el grado de satisfacción de las pacientes, desde las dimensiones de calidad. Como metodología, tuvo un enfoque descriptivo y como muestra se encuestó a 80 usuarios. Como resultados, se obtuvo que la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo el 51.6%; en referencia con la dimensión seguridad el 55.6% indican estar satisfechas; el 53% indican estar satisfechos según la dimensión empatía y por último el 53.6% de las participantes manifiestan sentirse satisfechos ante la tangibilidad con las atenciones recibidas.

Reinoso (2017), en su investigación denominada “Satisfacción del paciente y calidad del servicio en la consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz”; presentó como propósito determinar la relación que existe entre ambas variables en el hospital en estudio. Como resultados se encontró que el 63.3% de participantes demuestran su satisfacción y el 63.7% manifestaron una insatisfacción con la calidad de servicio en esta área, por lo tanto, se dedujo que coexiste una significancia directa entre las variables de la investigación en dicho nosocomio.

Adicionalmente, según Tarazona (2017), en su tesis titulada “Satisfacción de usuarios atendidos y la calidad en el área de obstetricia del centro de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017”, presenta como finalidad instituir la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de los pacientes que han sido

atendidas en el área de obstetricia. Como resultados se encontró, que del total de las personas encuestadas el 13,1% señalaron que el servicio es excelente, no obstante, las usuarias determinaron que el servicio es regular y de mala calidad con un 72,9%. Se concluyó que las variables satisfacción y calidad poseen una relación positiva moderada; con un valor ($p < 0.005$) realizado en un puesto de salud en la ciudad de Huaraz.

Aquino (2016), en su trabajo denominado "Satisfacción del paciente y calidad del servicio en Gineco-obstetricia del Hospital Cayetano Heredia 2016"; tiene como finalidad establecer la correlación entre las variables en estudio y como metodología el estudio fue de tipo básica y correlacional. Con respecto a la muestra se evaluó a 120 pacientes y como instrumento se utilizó el Servqual. Como resultados se obtuvo que no existe una relación significativa entre las variables, en las participantes que asisten al servicio de Gineco-obstetricia en el hospital en estudio.

A nivel local, según Lamadrid (2019) en su tesis titulada "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta Servqual Chiclayo 2017"; tuvo como finalidad establecer el grado de satisfacción de los usuarios posteriormente de la atención acogida en el nosocomio en estudio. Como resultados se encontró, que predominio el nivel de insatisfacción con el 80.7 %. Se concluyó, que según las dimensiones se encontró una insatisfacción severa siendo: 73.8% en los aspectos tangibles, 74.7% con la seguridad, el 88.9% con la capacidad de respuesta, el 79.9 % con la fiabilidad y empatía con un 69.2 %.

Flores (2017), en su tesis titulada "Calidad en el servicio de parto y grado de satisfacción en pacientes del establecimiento de salud referencial de Ferreñafe, Agosto- Noviembre 20142; presenta como finalidad evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención. Como resultados se halló que el grado de calidad en la atención en las puérperas evaluadas en el hospital en estudio presento un nivel bueno 45.9%, regular 42.6% y muy bueno 11.5%. Se concluyó que, más de la mitad de las participantes del estudio están satisfechas con el servicio del parto, obteniendo un valor de satisfacción general de 57.4%.

Finalmente, Silva (2017) en su estudio titulado “Satisfacción del paciente y calidad de servicio en el área de consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque”, tuvo como finalidad establecer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en el puesto hospitalario en estudio. La metodología de esta investigación fue un estudio correlacional y descriptivo y como muestra se tomó a 369 pacientes. El estudio presentó como resultados, que la significancia de la prueba evidencia lo confirmado ($P_{\text{valor}} = 0.000 < 0.01$), traduciéndose en que coexiste una correlación entre las variables en la investigación.

Con respecto al marco teórico, en relación a la primera variable que es la calidad del servicio, según Donabedian (2002) indica que existen dos modelos de calidad: El de servicios de salud y el modelo industrial; por el cual se menciona lo siguiente: En relación al modelo de atención a la salud, se sitúan diferencias y semejanzas significativas, es por ello, que una semejanza es la necesidad de identificar la satisfacción del paciente a través de la prestación de servicios agradables, aceptables y convenientes. Por lo tanto, y de manera más significativa que lo propuesto en el modelo industrial, se aprecian las preferencias de los pacientes informados, tanto en lo relacionado a los procesos como a los resultados, conformándose como un elemento indispensable ante cualquier definición de calidad del servicio.

Por otro lado, en cuanto al modelo industrial, persisten intereses continuos en comprender las necesidades de los clientes y convertirlos en atributos o características claras de los productos o servicios. Ante ello, en una propuesta muy bien estructurada, los clientes se convierten, en una etapa de la línea de producción, debido a que, al utilizar un servicio o al consumir un producto, se corrobora su calidad y se concibe información para sus mejoras. No obstante, los conocimientos técnicos y científicos pueden originar servicios o productos de elevada calidad; pese a ello, la aprobación de los consumidores es la que, finalmente, da la validez a aquel juicio.

Por otro lado, según Donabedian (como se citó en Lozada y Rodríguez, 2007) indica que “la calidad en servicios de salud, es como la habilidad de obtener metas deseables haciendo el uso de medios legítimos” (p.242). Así

mismo, indica que la calidad en los servicios de salud es una característica de la atención médica que puede originarse en diferentes niveles. Se conceptualiza, como el logro de las mejores ventajas posibles, con los mínimos riesgos para los pacientes.

Del mismo modo, este autor indica que también se puede mencionar que la calidad técnica en los servicios de salud, tiene como finalidad el desarrollo de la tecnología y la ciencia médica, de manera que maximice sus ventajas, sin incrementar proporcionalmente los riesgos. Por ello, según Tellini, Moll, y Monken (2019) señalan que el nivel de calidad, es la medida en que se espera que el servicio brindado alcance el equilibrio más beneficioso de las ventajas y el riesgo.

En esa misma línea, según World Health Organization (2013) señala que la calidad del servicio en salud, es la medida en que los servicios de atención médicos prestados a los pacientes mejoran los resultados de salud deseados. Para conseguir ello, las atenciones médicas deben ser efectivas, oportunas, equitativas, centradas y seguras en los usuarios pacientes. Así mismo, Mohammad (2013) indica que la calidad del servicio en salud, consiste en deleitar constantemente al paciente al proporcionar servicios de atenciones médicas eficaces, efectivas y eficientes de acuerdo con las últimas guías y estándares clínicos, que satisfacen las necesidades del paciente y a los proveedores.

Según Álvarez (2007) indica que el sistema de calidad en salud, se manifiesta de la siguiente manera: Son conjuntos que comprenden a los responsables, los recursos, los procedimientos, las estructuras de las organizaciones y los procesos que se disponen para determinar la gestión de la calidad. En esa misma instancia, Álvarez (2007) manifiesta que el sistema de aseguramiento de la calidad o la garantía de la calidad; constituye conjuntos de actividades planificadas y sistematizadas que son indispensables para difundir la confianza de que un óptimo servicio va a desempeñar la calidad exigida.

En cuanto a la calidad del servicio y las percepciones y expectativas de los pacientes, según Arellano (1996) indica que la percepción está integrada por procesos ante el cual una persona selecciona, interpreta y organiza los estímulos para integrar una perspectiva coherente y significativa del mundo que lo rodea; los pacientes toman decisiones basados en lo que se percibe, más no en la realidad objetiva. También, Schiffman y Lazar (1997) manifiestan que para conocer qué tan satisfechos están los clientes con la calidad del servicio es indispensable evaluar su percepción, debido a que estos califican basados a una variedad de claves informativas, las cuales se relacionan con los servicios. Por otra parte, en relación a la gestión de la calidad, según Armijo (2015) indica que forma parte de un aspecto de la función directa que establece y desarrolla las políticas de calidad.

Constituye cuatro etapas: la planificación, la organización, el control y la mejora de la calidad. La planificación de la calidad: son actividades orientadas a establecer quienes son los pacientes y cuáles son sus requerimientos, igualmente, implementar los procesos requeridos para satisfacerla y transferirlo a las unidades operativas. (Armijo, 2015). En cuanto a la organización para la calidad; está compuesto por un conjunto de procesos, estructura organizativa y los recursos determinados para gestionar la calidad. Acerca de la etapa del control de calidad, comprende las actividades y técnicas de carácter operativo manejadas en la comprobación del desempeño de los requerimientos relativos de la calidad. Por último, en cuanto a la mejora de la calidad, se presume la formación organizada con cambios ventajosos. (Medeiros y Freitas, 2019)

Al mismo tiempo, con respecto a las primordiales determinantes de la calidad en el ámbito de salud, según Malagón y Galán (2006), manifiestan que son las siguientes: Los recursos financieros, el talento humano, los recursos físicos, los procesos administrativos, los programas y las políticas, efectividad, los procesos médicos, el desempeño, eficacia, tecnología, interacción con los sistemas generales de seguridad social en salud y eficiencia en el servicio.

Según Organización Mundial de la Salud (2016) señala que se requiere de políticas que estén encaminadas directamente a mejorar la calidad de los servicios en los sistemas de salud, existiendo diversas decisiones para mejorar

la calidad del servicio, por ello, es indispensable combinarlas con esfuerzos sistemáticos y coordinados para alcanzar niveles altos en la atención en el ámbito de la salud.

Por otro lado, en cuanto medición de la calidad en la salud, según Hoffman (2002) indica que para evaluar la calidad del servicio, existe una herramienta llamada Servqual, que es un método de análisis que muestra las debilidades y fortalezas generales de los centros hospitalarios evaluados en términos de calidad de servicio. Así mismo; evalúa los niveles de empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad y seguridad que conforman la estructura básica que sustenta la calidad del servicio de salud. Por lo tanto, Hoffman indica que la escala de Servqual está compuesto por 2 partes, la primera de veintidós puntos que abarca las expectativas del paciente, y la segunda también conformada por veintidós puntos, evaluando las percepciones del paciente.

En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, se tiene que según Ttito (2018), indica que las dimensiones de la calidad radica en: Elementos tangibles que se constituyen los equipos y maquinas, profesionales médicos y los procesos ejecutados por los profesionales de la salud. En referencia a la capacidad de respuesta, consiste en las reacciones ante una eventualidad o algún problema que puede llegar a ocurrir antes o durante la atención médica. Así mismo, con respecto a la fiabilidad, consiste en las capacidades del personal para la realización de un servicio correcto y fiable; también, se constituye la creencia y la veracidad del servicio que se brinda. Por otro lado, la dimensión seguridad, radica en los conocimientos seguros y claros que inspiren la credibilidad y confianza en los pacientes y finalmente la empatía, que consiste en la identificación afectiva y mental de los estados de ánimo de los profesionales médicos que están durante la atención médica.

Continuando con la descripción del marco teórico, en relación a la satisfacción del paciente, las principales teorías que integran las expectativas, son reconocidas como las del valor-expectativa, por ello; según Williams (1994) han sido propuestas en el estudio de la satisfacción del paciente por Linder-Pelz, basándose en la investigación de Fishbein y Azjen acerca de la

satisfacción en el centro laboral. Linder-Pelz, realizó esta propuesta debido a que tales teorías se basaban en las relaciones entre las actitudes y las creencias: La fuerza de las creencias de objetos poseen ciertas características y las evaluaciones que se desarrollan en estos, se constituyen como una de las determinantes ante una actitud como lo es la satisfacción.

Así mismo; Williams (1994) indica que las teorías del valor-expectativa presumen que los pacientes aprueban o afirman ciertas características de los servicios. No obstante, es probable que las nociones de la insatisfacción o satisfacción se originen sin tener en cuenta ciertas características de los servicios, y que más bien estos se desarrollen por supuestos, como se deduce del hecho de que las expectativas, por sí solas, posean efectos comprobados empíricamente acerca de la satisfacción, sin la necesidad que interceda lo que el proveedores entregan. Además, existe un componente continuo de las expectativas fue evaluado por Bond y Thomas (como se citó en Sitzia y Wood 1997), quienes a raíz de una serie de investigaciones observaron que los grados de satisfacción disminuyen en relación a que aumentan las expectativas en concordancia con los cuidados de salud.

Por otro lado, según Heath (2016) indica que la satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del consultorio médico. Una medida de la calidad de la atención, es la satisfacción del paciente que brinda a los proveedores información sobre varios aspectos de la medicina, incluida la efectividad de su atención y su nivel de empatía. Así mismo, según De los Rios y Avila (2004) manifestaron que la satisfacción de los pacientes o usuarios se ve influenciada por los atributos específicos de un servicio o producto y de las percepciones sobre la calidad. Asimismo, en las respuestas emocionales también tienden a intervenir; por ello, son las apreciaciones acerca de las características del servicio en sí mismo, que brinda niveles placenteros del consumo ejerciendo en las emociones de los pacientes.

Adicionalmente, según López y Luque (2016) señalan que una de las premisas esenciales considerablemente divulgada por años ha sido que los pacientes sólo valoran sanarse como consecuencia ante una hospitalización.

Pese a ello, esta conceptualización va quedando detrás debido a que se ha descubierto que coexisten componentes relacionados a la calidad o satisfacción que se están integrando en los procesos de evaluación que los pacientes realizan de la atención. Actualmente, la definición de satisfacción, engloba cómo es el servicio de los pacientes, pero también, aprecia sus expectativas de cómo deberían ser atendidos. (Superintendencia de Salud, 2013)

Por otro lado, según Fernández (2016) indica que en las evaluaciones de calidad asistencial en salud, lo efectúan habitualmente los profesionales, debido a que no es factible que los pacientes posean los conocimientos técnicos que se requieren para expresar un juicio acerca de las máximas ventajas alcanzables por la asistencia sanitaria, cambiando radicalmente, en la formación de instituciones de consumidores que orientan a los pacientes, y otro tipo de instituciones de defensa del consumidor, que solicitan la colaboración de los pacientes en todo el proceso asistencial. (Medina , 2000)

Los pacientes perciben tres grados de satisfacción que son: insatisfacción que se origina cuando los desempeños que perciben del servicio no consiguen llegar a las expectativas de los pacientes; la satisfacción se da cuando los desempeños percibidos del servicio concuerda con la expectativa de los pacientes y por último, la complacencia que se produce cuando los desempeños percibidos sobresalen con los anhelos del paciente. (Redhead, 2015). Con respecto a la importancia de la satisfacción, según Prakash (2010) señala que la satisfacción del paciente es un indicador esencial y de uso común para medir la calidad en la atención médica. La satisfacción del paciente afecta los resultados clínicos, la retención del paciente y las reclamaciones por negligencia médica.

Según Ware et al (como se citó en Sitzia y Wood, 1997), indica que la satisfacción del paciente en cuanto a los cuidados de salud se desprenden en términos de factores, llegándose a componer como objetos definidos para una evaluación, también; se han desarrollado diversas tipologías para su clasificación de los factores, donde alguna de estas, han poseído una gran aplicabilidad, mientras que otras han tenido que limitarse a situaciones más

específicas. Una taxonomía de 8 elementos, muy reconocida, se sintetiza de la siguiente manera: El primero es la calidad técnica de la atención, que comprende la competencia de los proveedores y afecto a estándares altos de diagnóstico y tratamiento; como segundo factor se tiene a la accesibilidad; como tercer factor se tiene a los aspectos financieros.

Por otro lado, como cuarto factor se tiene a la continuidad de la atención, el quinto factor le corresponde a la eficacia/resultados. En cuanto a los aspectos interpersonales, según Davidson, Shaffer y Falzon (2017) indican que consiste en atributos de la interacción de los prestadores con los pacientes como la cortesía, amistad, el respeto e interés. Así mismo como séptimo factor se tiene el ambiente físico e integralidad y el octavo factor se tiene la disponibilidad de recursos para la atención. Según Aranoz y Mira (2000), manifiesta que la influencia en la satisfacción del paciente, donde es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con recomendaciones médicas, busquen activamente ayuda médica y se atribuye a la comunicación con los usuarios pacientes como el factor decisivo para certificar la satisfacción.

En esa misma línea existe una clasificación de ocho elementos, muy reconocida, que fue establecida por Ware et al. (Citado por Sitzia y Wood, 1997), sintetizándose en: Componentes financieros, ambiente físico, accesibilidad, continuidad en las atenciones, eficacia en los resultados. Además, la calidad técnica de la atención, se refiere a la adhesión de elevados estándares de tratamiento y diagnóstico y la competencia de los proveedores. Integralidad; que son recursos disponibles para la atención y los aspectos interpersonales, que son atributos de la interacción de los prestadores con el paciente: Amistad, empatía, interés, respeto, etc. (Napoles, 2016)

Con respecto a las dimensiones, según Tito (2018), indica que las dimensiones de la satisfacción son las siguientes: Rendimiento, que se refiere a la percepción de la experiencia de los pacientes en relación al ambiente de los hechos que influyen en su toma de decisiones. Como segunda dimensión se tiene a las expectativas, que constituyen que los pacientes esperan recibir del servicio ofrecido respecto a otros establecimientos y el nivel de satisfacción, que consiste en el nivel previsto del paciente y si lo encuentra aceptable.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Arias (2012) señala que la investigación fue básica, porque tiene como propósito buscar los conocimientos del fenómeno o la realidad, con la finalidad de contribuir nuevo conocimiento

Según Hernández, Baptista, y Fernandez (2014) señala, que la investigación fue cuantitativa porque tiene como finalidad analizar una realidad objetiva a partir de análisis estadísticos y mediciones numéricas, para establecer estimaciones de comportamientos del fenómeno planteado.

Por otro lado, según Hernández, Baptista, y Fernandez (2014) indica que la investigación fue de tipo correlacional, porque estas investigaciones presentan como finalidad evaluar los grados de relación existentes entre dos o más variables (en una situación específica).

Diseño de investigación

En relación al diseño del estudio, la investigación fue no experimental, porque este estudio no manipula sujetos, ni variables y de corte transversal, porque el cuestionario será ejecutado una sola vez. (Bernal, 2015)

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual

Calidad del servicio: Según World Health Organization (2013), señala que la calidad del servicio en salud, es la medida en que los servicios de atención médica prestados a los usuarios logran mejorar los resultados esperados.

Satisfacción: Según Heath (2016), indica que la satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del consultorio del médico.

Definición operacional:

Calidad del servicio: Conjunto de atributos relacionados a equipos, infraestructura y servicios.

Satisfacción: Proceso actitudinal de aceptación o no aceptación de un servicio.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población del presente estudio estuvo integrada por 900 usuarias pacientes que se atienden en el servicio de Gineco-Obstetricia del centro hospitalario en estudio.

Muestra:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$
$$n = \frac{900 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(900 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 269$$

Aplicando la formula, se obtuvo una población de 269 usuarios, que serán los participantes del estudio.

Criterios de inclusión:

Pacientes gestantes afiliadas a EsSalud.

Pacientes ginecológicas atendidas en EsSalud.

Criterios de exclusión

Pacientes femeninas en otras especialidades.

Pacientes afiliadas al SIS.

Muestreo

Probabilístico, porque se utilizó la probabilidad, debido a que toda la población tuvo opción de ser elegida.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

En el presente estudio, se empleó como técnica para ambas variables la encuesta, ya que tiene como finalidad recabar información de los individuos que participarán a través de los cuestionarios.

Instrumentos:

Para la calidad del servicio, se utilizó el modelo Servqual, que según Hoffman (2002), donde se evalúa el nivel de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía. Por lo tanto; Hoffman, indica que la escala del Servqual consta de dos partes una de 22 puntos que registra las expectativas de los pacientes, y otra también de 22 puntos, que evalúan las percepciones de los pacientes.

Por otro lado, para la variable satisfacción se utilizó como instrumento el cuestionario, ya que presenta como propósito la recopilación de información, ideal para obtener gran cantidad de información de una mayor población, así como facilitar el análisis de la información.

Validez:

En relación a la variable calidad del servicio, el Servqual, ya se encuentra validado por Cabello & Chirinos (2012), quienes mediante la validación del constructo mostraron medidas de adecuaciones de KMO de (0,975) en la consulta externa. La Prueba de esfericidad de Bartlett tuvo un valor significativo ($p < 0,001$). Así mismo, para la confiabilidad estos autores lo hicieron mediante el Alfa de Cronbach mostrando una incidencia de 0,98 en el área consulta externa.

Con respecto al instrumento de satisfacción, se empleó la validación de contenido mediante el juicio de expertos acerca del tema correspondiente; ya que se basó en la correlación de las respuestas con las dimensiones, indicadores y objetivos delineados en el estudio. Es por ello, que la validación se realizó a través de 3 expertos en el tema que evaluaron el instrumento.

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento de satisfacción, es apreciada como el grado en que, al emplearse de forma iterativa al mismo objeto de estudio u otro diferente, se obtendrán resultados similares o iguales. Para el cual se aplicó una encuesta piloto a 10 usuarias pacientes que se atienden en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Luis Heysen, en el que se consideró un valor mayor de 0.700 para establecer que el instrumento es aceptable; tal como se muestra en la siguiente base de datos: (Anexo 1)

3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos se ejecutó en los meses de abril y mayo, es por ello, que se realizó los siguientes pasos:

1. Se solicitó el permiso correspondiente al hospital.
2. Se coordinó con el jefe del hospital la fecha de ejecución del instrumento.
3. Se aplicó el instrumento en los meses febrero, marzo y abril.
4. Se excluyó los cuestionarios que han tenido ítems en blanco o no completaron los datos requeridos.
5. Se elaboró la base de datos en el programa SPSS.
6. Se elaborará los estadísticos en base a los objetivos de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Se elaboró figuras y tablas de frecuencias con sus correspondientes interpretaciones y análisis. Finalmente; toda esta información obtenida se hizo a través del análisis descriptivo e inferencial, para luego ser procesada en el programa SPSS V.22 y en la hoja de Excel. Por otro lado, para comprobación de hipótesis, se ejecutó mediante el estadístico del Chi cuadrado; que consiste en una prueba estadística para evaluar la asociación de variables.

3.7 Aspectos éticos

Según Ávila (2002), indica que los aspectos éticos del estudio son:

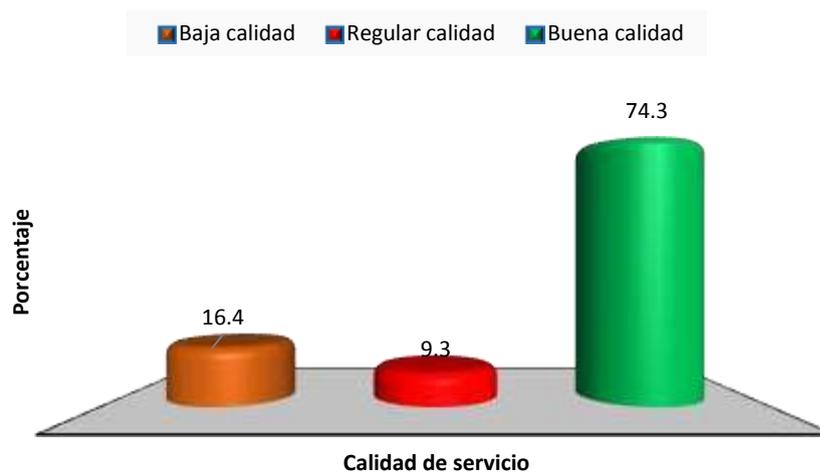
Transparencia: Ya que se plasmó en la investigación los hechos tal como sucedieron; en cuanto a la confidencialidad se mantuvo el anonimato si así lo pide el participante del estudio. En cuanto a la objetividad, los resultados fueron mostrados como se encontraron y no han sido manipulados.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados del estudio; es por ello que en la siguiente tabla está relacionada con el primer objetivo específico:

Figura 1

Nivel de calidad del servicio del usuario externo

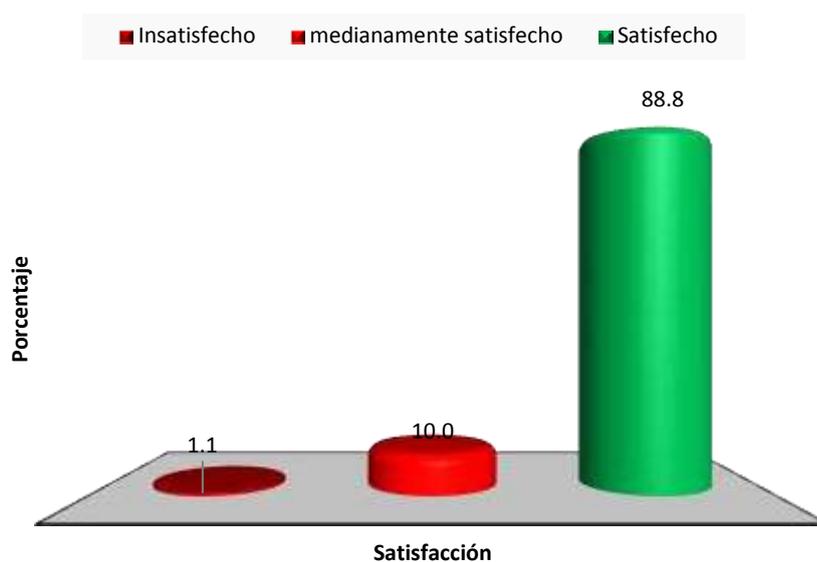


Nota. En la figura 1, se aprecia que el 74,3% de los usuarios del servicio externo de Gineco-Obstetricia calificaron la calidad como buena, el 9,3% considera que es regular y un 16,4% la calidad es baja. Mostrando resultados alentadores del servicio externo.

Con respecto a los resultados del segundo objetivo específico, se tiene lo siguiente:

Figura 2

Nivel de satisfacción del usuario externo

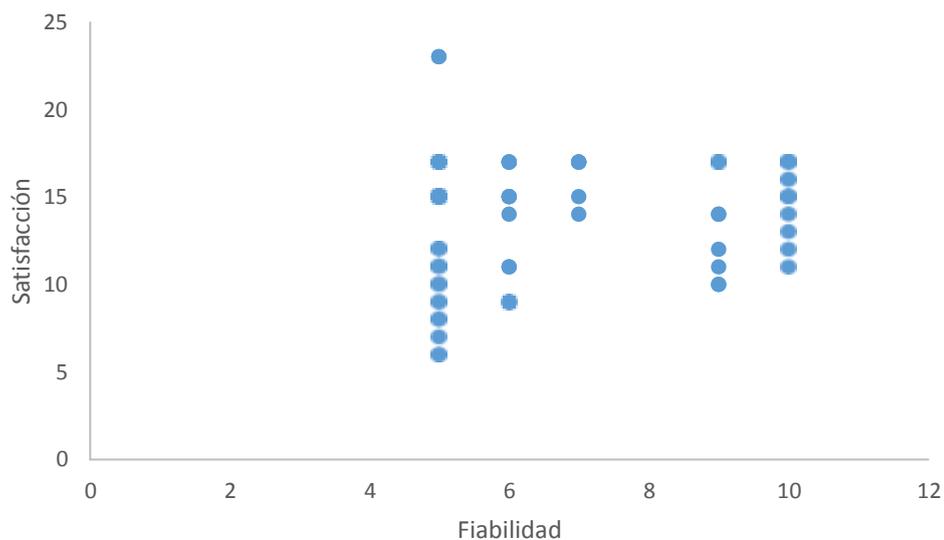


Nota. En la figura 2, el 88.8% de los usuarios externos en el servicio de Gineco-Obstetricia se sienten satisfechos, el 10% presentó una satisfacción media y el 1,1% se siente insatisfecho.

Por otro lado, en cuanto al tercer objetivo específico, se presentan los siguientes resultados:

Figura 3

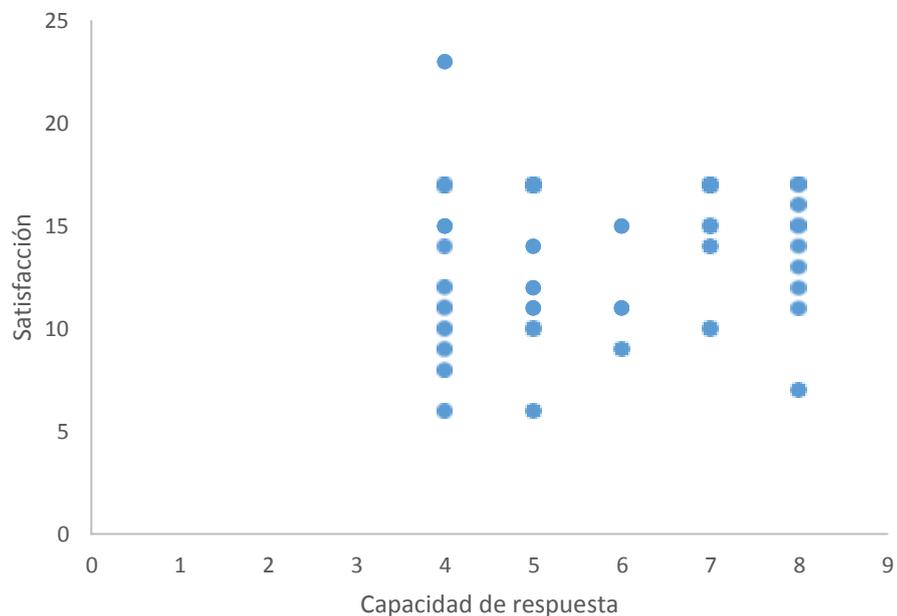
Fiabilidad con la satisfacción del usuario externo



Nota. A un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,606$), se acepta que existe una correlación significativa alta entre dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia; por lo tanto, a medida que mejora la fiabilidad del servicio los usuarios se sienten más satisfechos.

Figura 4

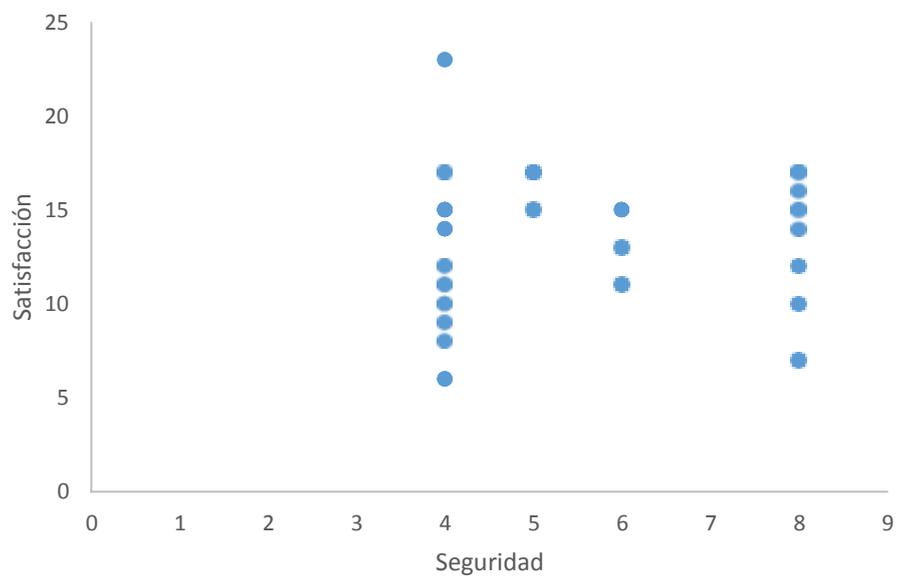
Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo



Nota. A un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,492$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia; por lo tanto, la capacidad de respuesta genera un impacto en la satisfacción.

Figura 5

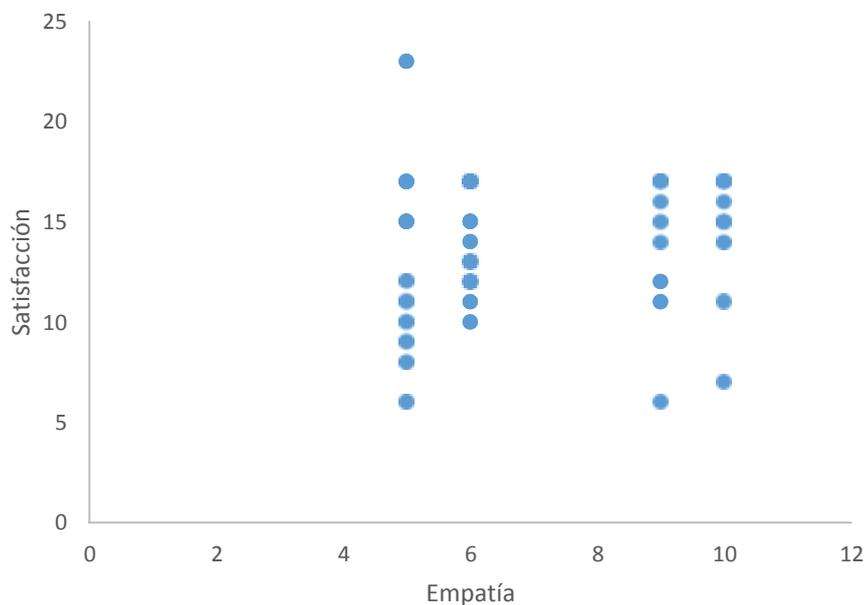
Seguridad con la satisfacción del usuario externo



Nota. En la figura 5, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,569$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia; por lo tanto, un cambio en seguridad también genera un aumento en la satisfacción de los usuarios.

Figura 6

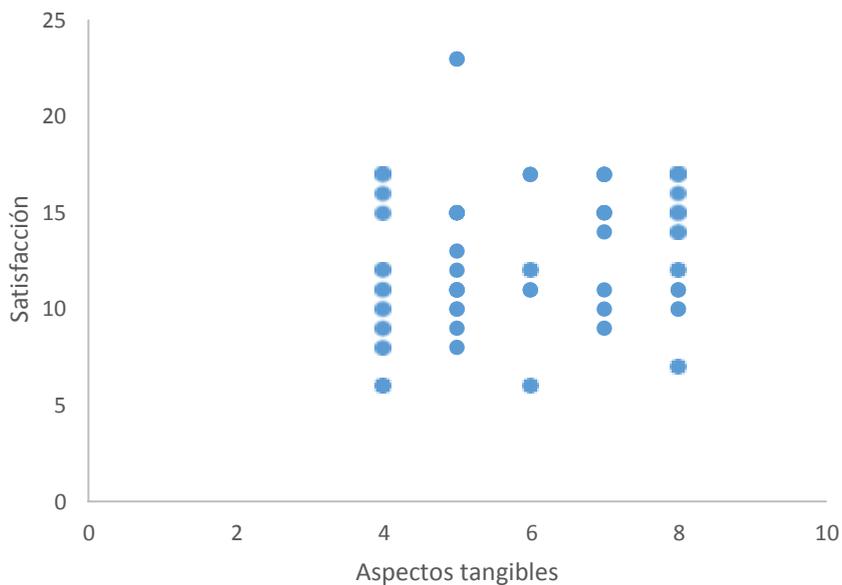
Empatía con la satisfacción del usuario externo



Nota. En la figura 6, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,578$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia; por lo tanto, la empatía genera un impacto en la satisfacción.

Figura 7

Aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo



Nota. En la figura 7, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,520$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia.

Contrastación de hipótesis

Con respecto al objetivo general, en la siguiente tabla se observa la correlación que existe entre las variables.

Tabla 1

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo

		Satisfacción
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,634**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	269

Nota. Con un valor de $R^2=,634$ y un nivel de significancia $0,000 < 0,05$, se establece que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen, Chiclayo; es decir que la satisfacción depende de la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

La calidad de los servicios y especialmente la satisfacción de los usuarios pacientes, son factores primordiales que determinan la atención en los centros hospitalarios; por que adquieren una relevante significancia para quienes diseñan las estrategias de salud pública y quienes administran los recursos. Es por ello; que para los establecimientos de salud, es un reto lograr aceptables niveles de satisfacción en los pacientes, debido a que, hoy en día, los sistemas de salud se afrontan a situaciones, tales como: difusión de la tecnología, rápida innovación, recursos limitados, complejidad de sus servicios y el incremento de las expectativas de los pacientes.

La discusión de esta investigación empieza analizando objetivo general, que consiste en determinar la relación entre las variables del estudio, en donde la tabla 1, se determina que con un valor de $R^2=,634$ y un nivel de significancia $0,000<0,05$, existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen, Chiclayo; es decir que la satisfacción depende de la calidad de servicio. Estos resultados concuerdan con, Tarazona (2017) quien menciona que las variables satisfacción y calidad poseen una relación positiva moderada; con un valor ($p<0.005$) realizado en un puesto de salud en la ciudad de Huaraz.

Adicionalmente, Silva (2017) también concluyó en su investigación, que con un valor de $P_valor = 0.000<0.01$, existe una correlación entre las variables mencionadas en el Hospital Regional de Lambayeque. Sin embargo, Aquino (2016) discrepa con estos autores, debido a que en su trabajo realizado en el Hospital Cayetano Heredia, obtuvo como resultados que no existe una relación significativa entre la calidad y la satisfacción en las participantes que asisten al servicio de Gineco-obstetricia en el hospital en estudio.

Por lo mencionado anteriormente, Schiffman y Lazar (1997) manifiestan que para conocer qué tan satisfechos están los clientes con la calidad del servicio es indispensable evaluar su percepción, debido a que estos califican basados a una variedad de claves informativas, las cuales se relacionan con los servicios.

Continuando con la discusión del estudio, con respecto al primer objetivo específico, que está referido al análisis del nivel de calidad del servicio del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, en la figura 1, el 74.35% de las pacientes encuestadas han afirmado que la calidad del servicio es buena; el 16.4% de las participantes la calificaron como una baja calidad y solo el 9.3% han referido que la calidad se encuentra en un nivel regular. Estos resultados concuerdan con Flores (2017) quien en su investigación realizada en el hospital referencial de Ferreñafe, indicó que el nivel bueno fue quien más predominó en la calidad del servicio correspondiendo al 45.9%.

En esa misma línea, Orozco (2017) en su investigación realizada en el Hospital Militar Bolaños, en Nicaragua se obtuvo que en relación a la percepción de los pacientes acerca de la calidad del servicio que reciben presentan un alto porcentaje debido a que la tangibilidad juega un papel muy importante para la medición de la calidad; es por ello, que es indispensable que en el hospital en estudio desarrolle este factor porque es determinante para la calidad que perciben los usuarios pacientes.

Pese ello, estos resultados discrepan con Tarazona (2017) quien en su estudio determinó que el nivel de mala calidad fue el que más prevaleció, debido a que el personal no presenta capacidades para establecer un buen trato y existe tiempos prolongados en las atenciones médicas. Ante ello, Organización Mundial de la Salud (2016), señala que se requiere de políticas que estén encaminadas directamente a mejorar la calidad de los servicios en los sistemas de salud, existiendo diversas decisiones para mejorar la calidad del servicio, por ello, es indispensable combinarlas con esfuerzos sistemáticos y coordinados para alcanzar niveles altos en la atención los el ámbito de salud.

Ante lo mencionado, anteriormente, en el Hospital Luis Heysen, se requieren de políticas y estratégicas que permitan obtener mejoras continuas con la finalidad de que la calidad del servicio percibido por las pacientes del servicio de Gineco-obstetricia sea oportuna y óptima.

En cuanto al segundo objetivo específico, relacionado a la evaluación del nivel de satisfacción en el usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, en la figura 2, el 88% de las participantes encuestadas han manifestado estar satisfechas; el 10% han referido estar mediamente satisfechos, es decir presentan un nivel intermedio y el 1.1% indicaron estar insatisfechas. Estos resultados concuerdan con, Gitobu, Gichangi, & Mwanda (2018) quienes en su estudio realizado en centros de salud en Kenia, han obtenido una tasa de satisfacción del 54.5%, debido a que las madres estaban satisfechas con la comunicación de los trabajadores de la salud, la disponibilidad del personal en las salas y la disponibilidad de medicamentos; sin embargo, no estaban satisfechos con el tiempo de consulta, la limpieza y la privacidad.

Por otro lado, Reinoso (2017) en su investigación realizado en el Hospital Luis Saénz, concluyó que el 63.3% de participantes demuestran su satisfacción; asimismo, Flores (2017) determinó que más de la mitad de las participantes del estudio están satisfechas con el servicio del parto, obteniendo un valor de satisfacción general de 57.4%. Es por ello que, De los Rios & Avila (2004), manifestaron que la satisfacción los pacientes o usuarios se ve influenciada por los atributos específicos de un servicio o producto y de las percepciones sobre la calidad.

Asimismo, en las respuestas emocionales también tienden a intervenir; por ello, son las apreciaciones acerca de las características del servicio en sí mismo, que brinda niveles placenteros del consumo ejerciendo en las emociones de los pacientes. Sin embargo, según Lamadrid (2019) discrepa con estos autores, porque en su estudio realizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes predominio el nivel de insatisfacción con el 80.7 %, debido a que la empatía, la seguridad y entre otros factores, no satisfacen sus expectativas que presentan acerca del servicio donde se van hacer atendidas.

Es por ello, que ante lo mencionado anteriormente, los pacientes perciben tres grados de satisfacción que son: Insatisfacción que se origina cuando los desempeños que perciben del servicio no consiguen llegar a las expectativas de los pacientes; la satisfacción se da cuando los desempeños percibidos del servicio concuerda con la expectativa de los pacientes y por

último, la complacencia que se produce cuando los desempeños percibidos sobresalen con los anhelos del paciente. (Redhead, 2015).

Concluyendo con la discusión, con respecto al último objetivo específico, que está enmarcado en determinar la relación de las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia, del Hospital Luis Heysen; en la figura 3 se aprecia las correlaciones de toda las dimensiones; es por ello, que con nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,606$), existe una correlación significativa alta entre dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo; es decir, a medida que mejora la fiabilidad del servicio, las pacientes se sienten más satisfechas.

No obstante, estos resultados de la investigación, discrepan con Lamadrid (2019) quien determino que la 79.9 % de la fiabilidad presenta bajos niveles de satisfacción con respecto a la calidad; además. Es por ello, que Ttito (2018) indica que la fiabilidad radica en las capacidades del personal médico para la realización de un servicio correcto y fiable; es por ello, que en el servicio de Gineco-obstetricia, es indispensable que se brinde una atención oportuna con la finalidad de generar un servicio apropiado a las pacientes.

En esa misma línea, en la figura 4, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,492$), se determinó existe una correlación significativa moderada entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de las pacientes en el hospital en estudio; por lo tanto, la capacidad de respuesta genera un impacto en la satisfacción. Estos hallazgos coinciden con, Maggi (2018) quien en su estudio realizado en el Hospital General de Milagro, indicó que la capacidad de respuesta presenta un nivel alto de relación con la satisfacción.

Igualmente, estos hallazgos concuerdan con Ttito (2018) quien menciona que son reacciones ante una eventualidad o algún problema que puede llegar a ocurrir antes o durante la atención médica.

Por otra parte, en la figura 5, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,569$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión seguridad con la satisfacción de las pacientes del Hospital Luis Heysen; por ello, un cambio en seguridad también genera un aumento en la satisfacción de las usuarias. Estos resultados concuerdan con, Garayar (2018) quien en el centro de salud Huancas, la dimensión seguridad está relacionada con la satisfacción correspondiendo al 55.6%. Por lo mencionado anteriormente, Ttito (2018) indica que la dimensión seguridad, radica en los conocimientos seguros y claros que inspiren la credibilidad y confianza en los pacientes.

Adicionalmente, en la figura 6, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,578$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia; por lo tanto, la empatía genera un impacto en la satisfacción. Estos resultados coinciden con Valenzuela (2018) quien en su estudio realizado llego a la conclusión, que los factores esenciales que participan en las percepciones de la satisfacción del usuario, son las relaciones interpersonales existentes entre los colaboradores de salud y el paciente, para brindar un servicio de calidad.

Esos hallazgos concuerdan con Gitobu, Gichangi y Mwanda (2018), quienes indican que las madres estaban satisfechas con la comunicación de los trabajadores de la salud. También según Garayar (2018) indicó que el 53% están satisfechos según la dimensión empatía. Por otra parte, los resultados obtenidos contrastan con Ttito (2018) quien manifiesta que la empatía consiste en la identificación afectiva y mental de los estados de ánimo de los profesionales médicos durante la atención médica.

Finalmente, en la figura 7, con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,520$), se acepta que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia en el Hospital Luis Heysen. Estos hallazgos discrepan con Maggi (2018) quien determinó en su estudio, que prevaleció el nivel de insatisfacción en los participantes en relación a la

dimensión de la tangibilidad, demostrando que esta dimensión no se encuentra relacionada con la satisfacción.

Ante ello, Aranoz y Mira (2000), manifiesta que la influencia en la satisfacción del paciente, habitualmente se considera que es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con recomendaciones médicas, busquen activamente ayuda médica, por el cual se le atribuye a la comunicación con los usuarios pacientes como el factor decisivo para certificar la satisfacción. Es por ello, que en el Hospital Luis Heysen es de vital importancia que todas estas dimensiones (fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad) tengan un mayor énfasis, porque son criterios que determinan la satisfacción en los pacientes que acuden a sus atenciones médicas y sobre todo que influyen en la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. En el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo, se determinó que con un valor de $R^2=,634$ y un nivel de significancia $0,000<0,05$, existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo; es decir la satisfacción depende de la calidad de servicio.
2. En el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo, se determinó que el nivel de calidad fue considerado como bueno, además fue el que predominó en el estudio, seguido del nivel regular y bajo.
3. En el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo, se determinó que el nivel de satisfacción del usuario externo que tuvo una mayor prevalencia fue el satisfecho; debido a que las encuestadas han referido que las instalaciones e infraestructura son óptimas, existe una buena relación entre médico-paciente, existe una atención oportuna, entre otros factores.
4. En el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo, se determinó que con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,606$), se acepta que existe una correlación significativa alta entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción; asimismo, con un nivel de significancia de 0,000 se evidenció que existe una correlación significativa moderada entre la dimensión capacidad de respuesta; además, con un nivel de significancia de 0,000 existe una correlación significativa moderada entre la dimensión seguridad. Por otro lado, con un nivel de significancia de 0,000 existe una correlación significativa moderada entre la dimensión empatía y con un nivel de significancia de 0,000 y con un valor de ($R^2=,520$), existe una correlación significativa moderada entre la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de calidad de atención del usuario, implementar sistemas de medición de la calidad a través de encuestas de satisfacción del usuario externo; es decir, se tiene que valorar de manera trimestral dicho nivel satisfactorio en la atención.

Se recomienda a la jefatura del servicio Gineco-obstetricia, implementar estándares de calidad en las seis dimensiones establecidas, primero infraestructura y equipamiento biomédico, luego capacidad de respuesta del personal, asimismo, confiabilidad en el servicio, determinantes de empatía por parte de todo el personal del servicio y finalmente la seguridad del paciente durante su estancia, en hospitalización, sala de operaciones y consulta externa.

Se recomienda a la Red Asistencial de EsSalud-Lambayeque, implementar estudios de satisfacción de cliente interno para determinar el nivel de compromiso de dichos servidores con la institución.

Se recomienda a todo el personal del hospital practicar las competencias blandas especialmente de empatía y capacidad de respuesta, las cuales se encuentran disminuidas en todo el personal de salud y son claves para otorgar satisfacción al usuario paciente.

REFERENCIAS

- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoria en salud*. Bogotá: Ltda.
- Aquino, R. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Cayetano Heredia 2016, Facultad de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, 2016* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/81117/Aquino_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranoz, J., & Mira, J. (2000). Patient satisfaction as a measure of health care outcome. *Clinical Medicine*. *Clinical Medicine*, 114(3), 26-33. Recuperado de http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Arellano, R. (1996). *Comportamiento del consumidor*. Mexico: McGraw Hill.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme, C.A.
- Armijo, M. (2015). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf
- Avila, M. (2002). Aspectos éticos en la investigación cuantitativa. *Revista Iberoamericana*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. D.F. México: Pearson.
- Cabello, E., y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Scielo*, 23 (4), 46-54.
- Calvay, M. (7 de agosto de 2019). Situación actual del Hospital Luis Heysen. (O. Vasquez, Entrevistador)

- Davidson, K., Shaffer, J., y Falzon, L. (1 de Jul de 2017). Interventions to improve Hospital Patient satisfaction with healthcare providers and systems. *Us National Library of Medicine National Institutes of Health*, 26(7). Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5290224/>
- De los Rios, J., y Avila, T. (2004). Algunas consideraciones en el analisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2) Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen_105216892010_1.pdf
- Donabedian, A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de calidad. Salud pública de México*, 35(3) Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/printerFriendly/5653/6166>
- Fariño, J., Cercado, A., y Vera, E. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención. *Espacios*, 39(32) Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fernández, L. (2016). Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(5), 254-261. doi:10.1016/j.cali.2015.12.006
- Flores, H. (2017). *Calidad en la atención del parto y nivel de satisfacción en usuarias atendidas en el Hospital Referencial de Ferreñafe, Agosto- Noviembre 2014, Facultad de postgrado, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017.* (Tesis de maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Pedro Ruiza Gallo). <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7596>
- Garayar, S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huancas Sancos 2018, Facultad de Posgrado, de la Universidad César Vallejo 2018* (Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo) <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>

- Gitobu, C., Gichangi, P., y Mwanda, W. (2018). Satisfaction with Delivery Services Offered under the Free Maternal Healthcare Policy in Kenyan Public Health Facilities. *Environmental and Public Health*, 11-23. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5987322/>
- Heath, S. (2016). Patient Satisfaction and HCAHPS: What It Means for Providers. *Patient engagement Hit*. Recuperado de <https://patientengagementhit.com/features/patient-satisfaction-and-hcahps-what-it-means-for-providers>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hoffman, D. (2002). *Quality concept*. Mexican: Geo Group.
- Lamadrid, L. (2019). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta Serqval Chiclayo 2017, Facultad de Posgrado, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017* (Tesis de maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo) <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5767>
- López, C., y Luque, I. (6 de Junio de 2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Scielo*, 19(2), Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200004
- Lozada, M., & Rodriguez, A. (2007). Quality of health service. *Redalyc*, 20(34), 237-258. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia obstetrica Hospital General de Milagro, Facultad de Posgrado, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018* (Tesis de maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Medeiros, K., & Freitas, L. (5 de Aug de 2019). Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40(3), 38-40

Medina , E. (2000). *Evaluation of the quality of care in a hospital*. Spain: University of Murcia.

Messarina, P. (2015). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnetica del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. Colegio Tecnológico Médico del Perú, Trujillo.

Mohammad, A. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. https://www.researchgate.net/publication/237013496_Healthcare_service_quality_Towards_a_broad_definition

Napoles, L. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguin*, 22(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>

Nejm, C. (2018). Patient Satisfaction Surveys. 1-2. Recuperado de <https://catalyst.nejm.org/patient-satisfaction-surveys/>

Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017, Facultad de Salud Pública, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2017* (Tesis de maestría en administración de salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua , Nicaragua) <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>

Prakash, B. (2010). Patient Satisfaction. *US National Library of Medicine*, 3(3), 151-155. doi:10.4103/0974-2077.74491

- Proaño, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. *BID Mejoranda vidas*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Reinoso, L. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz, Facultad de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, 2017* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20858/Reinoso_CLEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romainville, M. (4 de Agosto de 2015). El 87% de pacientes está satisfecho con atención en clínicas. *El comercio*, págs. 1-2. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/87-pacientes-satisfecho-atencion-clinicas-197648>
- Schiffman, L., & Lazar, L. (1997). *Comportamiento del consumidor*. Mexico: Prentice-Hall.
- Sihuin, E., Gómez, O., y Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Scielo*, 32(2). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014
- Silva, D. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de consultorios externos del Hospital Regional Lambayeque, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo, 2017* (Tesis para obtener el título de licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, Chiclayo) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33189/silva_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). *Patient satisfaction: a review of issues and concept*. España: Soc Sci Med.

- Superintendencia de Salud. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores*. Gobierno de Chile , Chile. Obtenido de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
- Tarazona, Z. (2017). *Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017, Facultad de Posgrado, de la Univeridad César Vallejo, 2017* (Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Univerisdad César Vallejo) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29679/tarazona_bz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tellini, L., Moll, M., y Monken, S. (June de 2019). The Impacts of Health Care Evaluations on the Well-Being of Low-incomers. *Revista de Administração Contemporânea*, 23(3). Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552019000300351&tlng=en#aff1
- Ttito, G. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud, Facultad de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, 2018* (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valenzuela, L. (2018). *Satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Tipo A de Andrade Marín, Inbabura 2017, Facultad de postgrado, de la Universidad Técnica del Norte* (Tesis de pregrado) Universidad Técnica del Norte Ibarra.
- Williams, B. (1994). *Patient satisfaction: ¿a valid concep?* Mexico: Social Science & Medicine.
- World Health Organization. (2013). *Maternal, newborn, child and adolescent health*. EE.UU. Disponible en: https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/quality-of-care/definition/en/

World Health Organization. (23 de junio de 2016). Improve the quality of health care throughout the health system. OMS. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

Wuri, P., & Nizar, A. (2016). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Journals & Books*, 42(6), 3067-3078. doi:10.1016

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	Según Heath (2016), indica que la satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del Consultorio del médico.	Proceso actitudinal de aceptación o no aceptación de un servicio.	Rendimiento	Percepción de la experiencia	Ordinal
			Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	Ordinal
			Nivel de satisfacción	Satisfacción global	Ordinal
Calidad del servicio	Según World Health Organization (2013), señala que la calidad del servicio en salud, es la medida en que los servicios de	Conjunto de atributos relacionados a equipos, infraestructura y servicios.	Expectativas	Fiabilidad	Ordinal
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	
			Tangibilidad		
Percepciones	Fiabilidad				

	atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados.			Capacidad de respuesta	Ordinal
				Seguridad	
				Empatía	
				Tangibilidad	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos Encuesta Servqual para la calidad del servicio.

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE GINECO- OBSTETRICIA, HOSPITAL LUIS HEYSEN 2019		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio que recibió en el servicio de Gineco-Obstetricia en el hospital en estudio. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

7. Especialidad /servicio donde fue atendido:

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Gineco-obstetra. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de obstetricia.							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Essalud sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal servicio de Gineco-obstetra la trate con amabilidad, respeto y paciencia							

15	E	Que el médico que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud								
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas servicio de Gineco-obstetra sean adecuados para orientar a las pacientes								
20	E	Que el servicio de Gineco-obstetra cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes								
21	E	Que el consultorio cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.								

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Gineco-obstetra. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de Gineco-obstetra?							
02	P ¿El médico la atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en el módulo de admisión de EsSalud fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de servicio de Gineco-obstetra le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							

16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Encuesta sobre Satisfacción

Estimada participante, en la presente encuesta, se ha formulado una serie de preguntas, con la finalidad de evaluar su satisfacción, por ello, se le solicita que marque la respuesta que usted crea conveniente.

	SI	NO
1. ¿Le brindaron indicaciones en una receta?		
2. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?		
3. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?		
4. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?		
5. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?		
6. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?		
7. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad?		
8. ¿El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado?		
9. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?		
10. ¿El establecimiento se encuentra limpio?		
11. ¿Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud del Hospital Luis Heysen?		
12. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?		
13. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?		
14. ¿Fue fácil acceder a un cupo para la atención gineco-obstetricia?		
15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?		
16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?		
17. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?		

Anexo 3

Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

BASE DE DATOS

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	8
2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	10
3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	9
4	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	12
5	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	7
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	13
7	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	8
8	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	12
9	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	12
10	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	15
p	0,8	0,7	0,7	0,5	0,6	0,6	0,5	0,6	0,7	0,6	0,5	0,5	0,9	0,8	0,5	0,5	0,6	6,71
q	0,2	0,3	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,3	0,4	0,5	0,5	0,1	0,2	0,5	0,5	0,4	
pq	0,16	0,2	0,21	0,3	0,24	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,1	0,2	0,25	0,3	0,2	
Σp q	3,74																	

Confiabilidad del instrumento satisfacción, Se empleó la formula R20

Richarson:

$$R_{20} = \frac{n}{n-1} \times \left(\frac{V - \sum pq}{v} \right)$$

n	17
n-1	16
Σpq	3.74
V	6.71

$$R_{20} = \frac{17}{17-1} \times \left(\frac{6.71 - 3.74}{3.74} \right)$$

$$R_{20} = 0.84$$

La confiabilidad del instrumento satisfacción es de 0.84, indicando que es confiable

Validaciones del instrumento

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

Pimentel, 27 de Mayo del 2020

Señor(a) Dr. **Walder Franco Carpio Montenegro**

Ciudad: Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

Firma



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

2. Autor(a):

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

3. Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción en el usuario paciente del Hospital Luis Heysen.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 17 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 269 pacientes

CUESTIONARIO / GUIÓN DE ENTREVISTA

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información sobre la satisfacción del paciente en el Hospital Luis Heysen, agradeceremos proceder según las instrucciones para dar respuesta.

En esta sección se presentará el cuestionario en toda su extensión, con la forma como serán contestadas las cuestiones por los encuestados o entrevistados.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.

2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	Rendimiento	Percepción de la experiencia	I,II,III,IV,V
	Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	XI,XII,XIII,XIV,X
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	XI,XII,XIII,XIV,XV,XVI,XVII

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

Satisfacción	Rendimiento	INDICADOR Percepción de la experiencia	ITEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			1. ¿Le brindaron indicaciones en una receta?	✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?	✓		✓		✓		✓		
			3. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	✓		✓		✓		✓		
			4. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	✓		✓		✓		✓		

	Expectativas	Experiencias con otros establecimientos	5. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	✓		
			6. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?	✓	✓	✓	✓		
			7. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad?	✓	✓	✓	✓		
			8. ¿El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado?	✓	✓	✓	✓		
			9. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	✓	✓	✓	✓		
			10. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	✓	✓	✓	✓		
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	11. ¿Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud del Hospital Luis Heysen?	✓	✓	✓	✓		
			12. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	✓	✓	✓	✓		
			13. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	✓	✓	✓	✓		
			14. ¿Fue fácil acceder a un cupo para la atención gineco-obstetricia?	✓	✓	✓	✓		
			15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?	✓	✓	✓	✓		
			16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓	✓	✓	✓		
			17. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras	✓	✓	✓	✓		

			fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
--	--	--	--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--	--

Grado y Nombre del Experto: *Walder Franco Cárpio Montenegro*

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



WALDER CARPIO MONTENEGRO
MEDICO ANESTESIOLOGO
CMP. 15765 RNE. 22472

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

III. TESISISTAS:

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de Mayo del 2020

Mg. Dr. Walder Franco Carpio Montenegro

Firma


WALDER CARPIO MONTENEGRO
MÉDICO ANESTESIÓLOGO
CMP. 38740 RNE. 22472

EXPERTO

Validación 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

Pimentel, 28 de Mayo del 2020

Señor(a) Dr. Maros Marcelo Flores Castillo

Ciudad: Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública,

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

Firma  _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

2. Autor(a):

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

3. Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción en el usuario paciente del Hospital Luis Heysen.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 17 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 269 pacientes

QUESTIONARIO / GUIÓN DE ENTREVISTA

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información sobre la satisfacción del paciente en el Hospital Luis Heysen, agradeceremos proceder según las instrucciones para dar respuesta

En esta sección se presentará el cuestionario en toda su extensión, con la forma como serán contestadas las cuestiones por los encuestados o entrevistados.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.

2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	Rendimiento	Percepción de la experiencia	I,II,III,IV,V
	Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	XI,XII,XIII,XIV,X
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	XI,XII,XIII,XIV,XV,XVI,XVII

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heyse Chiclayo

Satisfacción	Rendimiento	INDICADOR Percepción de la experiencia	ITEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			1. ¿Le brindaron indicaciones en una receta?	✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?	✓		✓		✓		✓		
			3. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	✓		✓		✓		✓		
			4. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	✓		✓		✓		✓		

	Expectativas	Experiencias con otros establecimientos	5. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	✓		
			6. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?	✓	✓	✓	✓		
			7. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad?	✓	✓	✓	✓		
			8. ¿El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado?	✓	✓	✓	✓	-	
			9. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	✓	✓	✓	✓		
			10. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	✓	✓	✓	✓		
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	11. ¿Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud del Hospital Luis Heysen?	✓	✓	✓	✓		
			12. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	✓	✓	✓	✓		
			13. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	✓	✓	✓	✓		
			14. ¿Fue fácil acceder a un cupo para la atención gineco-obstetricia?	✓	✓	✓	✓		
			15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?	✓	✓	✓	✓		
			16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓	✓	✓	✓		
			17. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras	✓	✓	✓	✓		

			fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	✓		✓		✓		✓	
--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Grado y Nombre del Experto: *Marco Marcelo Flores Castillo*

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



Marco Marcelo Flores Castillo
 Mg. en Docencia Universitaria
 Investigadora Pedagógica

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

III. TESISISTAS:

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de Mayo del 2020

Dr. Marcos Marcelo Flores Castillo



Dr. Marcos Marcelo Flores Castillo
Mg. en Docencia Universitaria
Investigación Psicológica

Firma _____

EXPERTO

Validación 3

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POS GRADO MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

Pimentel, 2 de junio del 2020

Señora Mg. Ana María Rivera Gutiérrez

Ciudad: Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

Firma



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

2. Autor(a):

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

3. Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción en el usuario paciente del Hospital Luis Heysen.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 17 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 269 pacientes

CUESTIONARIO / GUIÓN DE ENTREVISTA

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información sobre la satisfacción del paciente en el Hospital Luis Heysen, agradeceremos proceder según las instrucciones para dar respuesta

En esta sección se presentará el cuestionario en toda su extensión, con la forma como serán contestadas las cuestiones por los encuestados o entrevistados.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.

2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	Rendimiento	Percepción de la experiencia	I,II,III,IV,V
	Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	XI,XII,XIII, XIV,X
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	XI,XII,XIII, XIV,XV,XVI, XVII

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción	Rendimiento	Percepción de la experiencia	Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.										
			1. ¿Le brindaron indicaciones en una receta?	✓		✓		✓		✓			
			2. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?	✓		✓		✓		✓			
			3. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	✓		✓		✓		✓			
			4. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	✓		✓		✓		✓			

		5. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	✓	✓	✓	✓		
Expectativas	Experiencias con otros establecimientos	6. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?	✓	✓	✓	✓		
		7. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad?	✓	✓	✓	✓		
		8. ¿El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado?	✓	✓	✓	✓	..	
		9. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	✓	✓	✓	✓		
		10. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	✓	✓	✓	✓		
				11. ¿Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud del Hospital Luis Heysen?	✓	✓	✓	✓
Nivel de satisfacción	Satisfacción global	12. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	✓	✓	✓	✓		
		13. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	✓	✓	✓	✓		
		14. ¿Fue fácil acceder a un cupo para la atención gineco-obstetricia?	✓	✓	✓	✓		
		15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?	✓	✓	✓	✓		
		16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓	✓	✓	✓		
		17. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras	✓	✓	✓	✓		

			fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ana María Rivera Gutiérrez

Firma del experto


: Mg. Ana María Rivera Gutiérrez

EXPERTO EVALUADOR

Act
Ve a

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

III. TESISISTA:

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 2 junio del 2020

Mg. Ana María Rivera Gutiérrez

Firma



Mg. Ana María Rivera Gutiérrez
MIEMBRO DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

EXPERTO

Validación 4

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

Pimentel, 05 de Mayo del 2020

Señor(a) Dr. Abel Eduardo Chavarry Isla

Ciudad: Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

Firma _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

2. Autor(a):

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

3. Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción en el usuario paciente del Hospital Luis Heysen

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 17 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 269 pacientes

CUESTIONARIO / GUION DE ENTREVISTA

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información sobre la satisfacción del paciente en el Hospital Luis Heysen, agradeceremos proceder según las instrucciones para dar respuesta.

En esta sección se presentara el cuestionario en toda su extensión, con la forma como serán contestadas las cuestiones por los encuestados o entrevistados.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.

2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	Rendimiento	Percepción de la experiencia	I,II,III,IV,V
	Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	XI,XII,XIII, XIV,X
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	XI,XII,XIII, XIV,XV,XVI, XVII

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

VARIABLE Satisfacción	DIMENSIÓN Reconocimiento	INDICADOR Percepción de la experiencia	ITEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
			1. ¿Le brindaron indicaciones en una receta?	X		X		X		X			
			2. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?	X		X		X		X			
			3. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	X		X		X		X			
			4. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	X		X		X		X			

Expectativas	Experiencias con otros establecimientos	5. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	X	X	X	X	
		6. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?	X	X	X	X	
		7. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad?	X	X	X	X	
		8. ¿El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado?	X	X	X	X	
		9. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	X	X	X	X	
		10. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	X	X	X	X	
	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	11. ¿Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud del Hospital Luis Heysen?	X	X	X	X
			12. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	X	X	X	X
			13. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	X	X	X	X
			14. ¿Fue fácil acceder a un cupo para la atención gineco-obstetricia?	X	X	X	X
15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?			X	X	X	X	
16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?			X	X	X	X	
17. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras			X	X	X	X	

			fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	X		X		X		X		
--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto: *Abel Eduardo Chavarry Isla*

Firma del experto : _____
 EXPERTO EVALUADOR



Dr. Abel Chavarry Isla
 MBA Administración
 Profesor Universitario

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la satisfacción del usuario paciente

III. TESISTAS:

Br. Oscar Augusto Vásquez Sáenz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: *Ninguna*

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de Junio del 2020

Dr. Abel Eduardo Chavarry Isla

Firma _____

EXPERTO


Dr. Abel Chavarry Isla
MBA Administración
Profesor Universitario

Anexo 4

Autorización del desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"



Señor,

Dr. Carlos Cotrina Romero
DIRECTOR DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI -PIMENTEL

Presente.

Es grato dirigiros a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar al Maestrante Vásquez Sáenz Oscar Augusto de la escuela de Postgrado del III ciclo de la **Maestría en Gestión Pública**, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis, en su representada; dicho trabajo se titula "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA, HOSPITAL LUIS HEYSEN CHICLAYO".

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,



C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

"Año de la Universalización de la Salud"

NOTA N° 258 - DHII-LHI-OCPYAP-GRALA- "JAV" -ESSALUD-2020

Chiclayo, 25 de junio del 2020

Mg.
MERCEDES COLLAZOS ALARCON
Jefe de la Unidad de la Escuela de Post – Grado
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente. –

ASUNTO: COMUNICA ACEPTACION PARA EL DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS DEL ALUMNO: OSCAR VASQUEZ SAENZ.

De mi consideración:

Reciba mi cordial saludo y a través de la presente, comunicar a su despacho la aceptación PARA EL DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS DEL ALUMNO: OSCAR VASQUEZ SAENZ, TITULADO: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA, HOSPITAL II "LUIS HEYSEN I".

Agradeciendo la atención a la presente, y sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Colquendo Colina Romero
DIRECTOR
EsSalud

Consentimiento informado

Estimada usuaria:

Mediante el presente documento se solicita su colaboración en el estudio denominado: Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo. Si usted aprueba su participación en este estudio, se le solicitará responder las preguntas en una fecha establecida anticipadamente, con una temporalidad de 30 minutos, por el cual desarrollará el cuestionario del Servqual y el cuestionario. La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales, los mismos que serán codificados mediante números y letras, manteniéndose en el anonimato, y serán registrados primordialmente por el autor de la investigación. Además; no será utilizado para ninguna otra finalidad que este fuera del estudio. Se prevé las medidas correspondientes para velar y proteger sus datos personales y no estará incluido su nombre en ningún documento, noticia, publicación o ante una futura divulgación.

Su colaboración es voluntaria, usted está en su derecho de descartar su colaboración en el momento que desee. La investigación no conllevará a ningún riesgo alguno, ni implicará costos. No tendrá ninguna compensación por su participación.

Si presenta alguna inquietud de la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El autor de la investigación responderá sus preguntas antes, durante y después de la investigación. Si luego desea efectuar alguna interrogante que está asociada con el estudio, tendrá que comunicarse con el autor de la investigación.

Alumna: Oscar Augusto Vásquez Sáenz

Por favor lea y complete si está de acuerdo: He leído todo el procedimiento que ha descrito anteriormente. El investigador me ha explicado la investigación y me ha resuelto todas mis inquietudes. Voluntariamente doy mi consentimiento para colaborar en el presente estudio.

Nombre del usuario y Firma

Anexo 5

Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
Satisfacción	Según Heath (2016), indica que la satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están contentos con su atención médica, tanto dentro como fuera del consultorio del médico.	Proceso actitudinal de aceptación o no aceptación de un servicio.	Rendimiento	Percepción de la experiencia	I,II,III,IV,V	Nominal-dicotómica	Cuestionario
			Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	VI,VII,VIII,IX,X	Nominal-dicotómica	Cuestionario
			Nivel de satisfacción	Satisfacción global	XI,XII,XIII,VX,XV,XVI,XVI I,	Nominal-dicotómica	Cuestionario
Servicio	Según World Health Organization (2013), señala que la calidad del servicio en salud, es la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados.	Conjunto de atributos relacionados a equipos, infraestructura y servicios.	Expectativas	Fiabilidad	I,II,III,IV,V	Ordinal	SERVQUAL
				Capacidad de respuesta	VI,VII,VIII,IX		
				Seguridad	X,XI,XII,XIII		
				Empatía	XIV,XV,XVI,XVII,XVIII		
				Tangibilidad	XIX,XX,XXI,XXII		
			Percepciones	Fiabilidad	I,II,III,IV,V	Ordinal	SERVQUAL
				Capacidad de respuesta	VI,VII,VIII,IX		
				Seguridad	X,XI,XII,XIII		
				Empatía	XIV,XV,XVI,XVII,XVIII		
				Tangibilidad	XIX,XX,XXI,XXII		

Prueba de hipótesis

Calidad de servicio

El instrumento SERVQUAL se consideró el siguiente procedimiento

1. Asignar las categorías

	Puntaje
$P \geq E$	1
$P < E$	0

La codificación de las categorías se consideró las brechas de las percepciones y expectativas, donde al final la base de datos se quedó con 0 y 1.

2. Se procedió a obtener el puntaje de calidad, considerando desde la brecha del ítem 1 hasta el ítem 22; donde

Puntaje mínimo: 0

Puntaje máximo 22

3. Baremación

Niveles	Rango
Baja calidad	0 - 7
Regular calidad	8 - 15
Buena calidad	16 -22

Satisfacción

Cuestionario de satisfacción

1. Asignar las categorías

	Puntaje
Si	1
No	0

1. Se procedió a obtener el puntaje de satisfacción, considerando desde la brecha del ítem 1 hasta el ítem 17; donde

Puntaje mínimo: 0

Puntaje máximo 1

2. Baremación

Niveles	Rango
Insatisfecho	0 - 6
medianamente satisfecho	7 - 11
Satisfecho	12 -17

Selección de prueba de hipótesis

Para la selección de la prueba se realizó en base, a la prueba de normalidad de los puntajes de cada cuestionario.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad	Satisfacción
N		269	269
Parámetros normales ^{a,b}	Media	39,0558	15,8401
	Desviación estándar	7,47288	2,56274
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,341	,418
	Positivo	,254	,318
	Negativo	-,341	-,418
Estadístico de prueba		,341	,418
Sig. asintótica (bilateral)		,050 ^c	,052 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Ambos instrumentos, los valores de significancia son $>0,05$; por lo tanto, se considera a la distribución de variables normal, razón por la cual se requiere emplear la prueba de Pearson. Que es para muestras más grande.

Tablas de resultados

Tabla 2

Nivel de calidad del servicio del usuario externo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja calidad	44	16.4	16.4
Regular calidad	25	9.3	25.7
Buena calidad	200	74.3	100.0
Total	269	100.0	

Fuente: Cuestionario Servqual

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario externo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	3	1.1	1.1
medianamente satisfecho	27	10.0	11.2
Satisfecho	239	88.8	100.0
Total	269	100.0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción

Tabla 4

Dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario externo

	Satisfacción	
	R2	p.valor
Fiabilidad:	,606**	.000
Capacidad de Respuesta	,492**	.000
Seguridad	,569**	.000
Empatía	,578**	.000
Aspectos Tangibles	,520**	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fotos de las pacientes encuestadas

