



ESCUELA DE POSGRADO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE
CHOSICA AÑO 2019”

Tesis

Para optar el grado académico de
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Presentado por:

AUTOR: BARRIOS LEON, JULIO CESAR.

CODIGO ORCID 0000-0002-9082-0824

CACHIQUE OLIVEIRA, SUZETI MARGARITA.

CODIGO ORCID 0000-0002-1637-4854

LIMA – PERÚ

2021

Tesis

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO DE
CHOSICA AÑO 2019”

Línea de investigación General de la Universidad

SALUD, ENFERMEDAD Y AMBIENTE

Línea de investigación Específica de la Universidad

SISTEMA SALUD

Asesor

RIVERA LOZADA DE BONILLA,ORIANA

Código ORCID 0000-0002-6546-3570

DEDICATORIA

A Dios por cuidarnos y permitirnos cumplir con nuestros objetivos.

Con eterna gratitud y profundo amor dedicamos el presente trabajo a nuestras familias.

RESUMEN

La calidad de atención en los servicios de gineco-obstetricia se encuentra ligada a la demanda de los servicios de salud ofertados e influye de forma indirecta en la modificación de los indicadores de salud reproductiva por lo que se plantea evaluar la satisfacción percibida por parte de los usuarios del servicio.

Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Material y Métodos: “Investigación de enfoque cuantitativa de tipo observacional, correlacional y transversal en donde se analiza la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de gineco – obstetricia”. Los datos fueron recogidos mediante encuestas estructuradas bajo el modelo SERVQUAL.

Resultados: Se encontró que existe una correlación directamente proporcional entre la calidad de atención y sus diferentes dimensiones evaluadas, siendo la dimensión tangible la de mayor calidad con un nivel de aceptación del 96.50%, seguido de empatía, la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad,

Conclusiones: “En aspectos generales se puede desprender que existe una relación significativamente alta entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia atendidas en el Hospital José Agurto Tello de Chosica durante el año 2019.”

Palabras claves: Dimensión, calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The quality of care in gynecology and obstetrics services is linked to the demand for the health services offered and indirectly influences the modification of the reproductive health indicators, so it is proposed to evaluate the satisfaction perceived by the of service users.

Objectives: To determine the relationship between the quality of care and satisfaction of users of the gynecology and obstetrics service of the José AgurtoTello Hospital in Chosica in 2019.

Material and Methods: “Investigation of an observational, correlational and cross-sectional quantitative approach where the relationship between the quality of care and satisfaction of the users of the obstetrics-gynecology service is analyzed”. The data was collected through structured surveys under the SERVQUAL model.

Results:It was found that there is a directly proportional correlation between the quality of care and its different dimensions evaluated, the dimension of greatest satisfaction being reliability with an acceptance level of 92.5%, followed by response capacity, the tangibility dimension, the empathy dimension and the security dimension

Conclusions: “In general aspects, it can be deduced that there is a significantly high relationship between the quality of care and satisfaction on the part of the users of the OB / GYN service attended at the José AgurtoTello Hospital in Chosica during 2019”.

Key words: Dimension, quality of care, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

“Las instituciones de salud deben de avalar la seguridad de la atención sanitaria, así como, la eficiencia de la gestión; el conocer la apreciación de los pacientes referente a los procesos asistenciales contribuyen para poder implementar mejoras, redefinir conceptos y procesos, los cuales deben de estar basados en los parámetros de calidad atención y satisfacción del usuario a nivel de infraestructura, equipamiento, procesos y atención del personal de salud”.

Esta condición da el inicio para el desarrollo del presente trabajo donde se pretende encontrar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de gineco obstétrica del Hospital José Agurto Tello de Chosica

En el primer capítulo se planteará el problema para determinar la relación calidad de atención y satisfacción del usuario, estableciendo los objetivos como general y específico, la justificación y el propósito.

En el segundo capítulo, se desarrollará el marco teórico, considerándose investigaciones nacionales e internacionales como referencias para la investigación, las bases teóricas, así como, la presentación de las variables, formulación de las hipótesis a considerar para su estudio.

En el capítulo tres se narra la metodología, el tipo de estudio, diseño metodológico, población a estudiar y muestra, así como la técnica de procesamiento, análisis de datos y recolección de datos, seguidos los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se presentará el análisis de los resultados de la investigación considerando los criterios estadísticos para el desarrollo de la

discusión, incluyendo la hipótesis y análisis e interpretación.

Y, en el quinto capítulo se presentará las conclusiones y recomendaciones de la investigación, finalmente las referencias bibliográficas.

INDICE

CARATULA	I
DEDICATORIA	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCION	V
INDICE	VII
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	6
1.5. Limitaciones de la investigación	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8

2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas	25
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	28
2.5. Definición de términos básicos	29
CAPITULO III: METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y nivel de investigación	30
3.2. Diseño de la investigación	30
3.3. Población y muestra de la investigación	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Técnicas de procesamiento de datos	34
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. Procesamiento de datos: resultados	35
4.2. Prueba de hipótesis	38
4.3. Discusión	50
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	54

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	63
Anexo 1: “Matriz de consistencia”	64
Anexo 2: “Encuesta de calidad de atención”	66
Anexo 3: “Encuesta de satisfacción”	68
Anexo 4: “Formato de consentimiento informado”	70
Anexo 5: “Carta de aprobación de la institución “	71

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según lo mencionado por la Organización de las Naciones Unidas, la calidad de atención se denomina como el conjunto de diversos servicios tanto diagnósticos como terapéuticos aplicados para conseguir una atención sanitaria óptima. Este tema es muy relevante para evaluar la calidad de los servicios de salud prestados a los pacientes. Debido a ello se realizó y presentó el informe “Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal” realizado en conjunto con la Organización de cooperación y el desarrollo económico (OCDE), así como con el banco mundial en julio del 2018. En esta se menciona que la calidad de salud hospitalaria deficiente está repercutiendo en el desarrollo de mejoras relacionadas a las áreas de gestiones hospitalarias y similares sin importar su nivel de complejidad. De igual manera, también afecta en las especialidades dando origen a diagnósticos imprecisos, errores en el tratamiento planteado, malas prácticas médicas o prestadores de servicios que no están lo suficiente capacitados para el cargo que desempeña (1,2).

Las situaciones antes mencionadas se pueden apreciar más a detalle en países en vías de desarrollo. Donde cerca de un 10% de los pacientes hospitalizados corren el riesgo de contraer una infección debido a varios factores en el que el más frecuente es la presencia de una mala calidad de atención por parte del personal médico. Esta cifra es mucho mayor a la presentada en países desarrollados tales como Estados Unidos y España

donde la mala atención de salud es de un 7%. Esto se debe a que en estos países se hace un especial hincapié en la inversión para el mejoramiento de la calidad. Esto se traduce en las siguientes cifras: (3).

En países africanos de mediano ingreso la calidad de la atención evaluada mediante una tasa de diagnósticos precisos aumento de un 33% en el 2016 a un 75% en el 2018. De igual manera las prácticas clínicas adecuadas fueron de un 45%. Por otro lado, investigaciones realizadas en países caribeños y africanos que presentaron alta mortalidad los cuidados prenatales mejoraron un 28% y las planificaciones familiares aumentaron un 26%(3).

Sobre los gastos que realizan las entidades hospitalarias con relación a una mala calidad de atención se encontró que alrededor de un 15% del gasto presente en los hospitales de países en vías de desarrollo se debe a una mala calidad de la atención como lo son errores en la atención o tratamientos ineficaces (3).

Respecto a la situación presente en países de América Latina y el Caribe se considera la atención de calidad un tema de importancia en el sector salud. Según el reporte de la revista "Lancet Global Health" sobre los sistemas de salud de alta calidad se expone que en países subdesarrollados como lo son los países latinoamericanos se presentan alrededor de 8 millones de personas por enfermedades que pueden ser evitadas con un adecuado sistema de salud. Según el presente reporte menciona que alrededor del 60% de estas muertes son productos de una mala calidad de atención. Por lo que en la mayoría de estos países este

tema se considera como uno de los mayores obstáculos para la reducción de mortalidad de enfermedades prevalentes (4).

Por otro lado, según proyecciones elaboradas por la OPS se cree que si los sistemas de salud presentaran una alta calidad de atención hospitalaria se podría evitar los siguientes eventos como lo son la presencia de alrededor de 1 millón de muertes neonatales por año, una mortalidad materna de hasta un 50% así como la presencia de 2.6 millones de muertes por enfermedades crónicas, entre otras (5).

Por otro lado, en Ecuador entre los principios de la política sectorial es la calidad de atención a la salud, esta adquiere tanta relevancia que se considera un derecho obligatorio de todo ciudadano y sirve como puente para la realización de diversas evaluaciones tanto por los médicos como por los servicios sanitarios. Durante el 2017 se evidencio que la mala calidad de atención en el país bordea un 30% siendo la mala atención en consultorio la principal causa (6).

En nuestro país, el Ministerio de Salud durante el 2013 menciona que la calidad hospitalaria así como la satisfacción del usuario externo son indicadores ampliamente utilizados para valorar la calidad de atención en salud. En estudios previos realizados por el MINSA se encontró que los principales elementos percibidos por el usuario externo referente a la calidad de atención, un 74% refirieron que la principal insatisfacción fueron los trámites administrativos para la hospitalización y el alta, un 19% mencionaron una insatisfacción al momento de la generación de citas médicas y un 7% fueron el mal trato del personal a los usuarios (7).

Dicho lo anterior se considera que la satisfacción y calidad de atención del usuario externo es un tema de importancia a evaluar ya que influye en diversos ámbitos como lo es el económico y el laboral y no solo en el de la salud. Razón por la cual el presente estudio presenta como propósito determinar cuál es la calidad de atención y satisfacción concebida por los pacientes del servicio de gineco – obstetricia durante el año 2019 (8).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre y la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?

- ¿Cuál es la relación entre y la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre y la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.
- Determinar la relación entre y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.
- Determinar la relación entre y la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

- Determinar la relación entre y la dimensión Empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.
- Determinar la relación entre y la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

1.4. Justificación y Viabilidad de la Investigación

- **Justificación teórica.**

Esta investigación se realiza con el propósito de contribuir el conocimiento sobre los protocolos de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del hospital José Agurto de Tello de Chosica, evidenciando la importancia de la “calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de ginecología y obstetricia”.

- **Justificación práctica.**

Los resultados del estudio nos evidenciarán cuán importantes es la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, “lo cual va permitir efectuar estrategias de mejora para proporcionar atención de calidad a los pacientes”. Por lo que el hospital se verá beneficiado en la afluencia de pacientes en dicho servicio.

- **Justificación Metodológica.**

Con los resultados obtenidos en esta investigación una vez demostrada su validez y confiabilidad se podrá utilizar como referencias para otros trabajos de investigación.

1.5. Limitaciones de la Investigación.

- Factibilidad

El estudio es factible por contar con la existencia de recursos necesarios para llevarlo a cabo.

- Viabilidad

Estudio es viable ya que la institución proporciona toda la información necesaria para poder efectuarla.

- Dificultades

El presente estudio no presenta dificultades para su ejecución.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

León J. (Guayaquil, Ecuador, 2019), en su tesis “Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco- obstetricia del Centro de salud tipo C – Bastión popular”, analizo la relación que existe entre la satisfacción usuaria y la calidad percibida en el área de Gineco – Obstetricia, para la propuesta de estrategias de mejora de atención médica. Uso enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Se recolecto 190 cuestionarios y 182 fueron validados. Los resultados que se obtuvieron alcanzaron un nivel de satisfacción relativamente alto, respecto a la calidad de servicio, sin embargo; sus dimensiones presentaron coeficientes más bajos en especial la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, teniendo el índice más bajo entre 0,70 a 0,80, considerando estos valores aceptables. En las dimensiones de calidad de servicios el elemento tangible reporto un nivel de fiabilidad más alto con un valor de 0.80. El promedio de percepción de calidad fue de 4,31 y la satisfacción promedio fue de 4,26. Se concluyó que la calidad de atención médica en salud tiene un resultado directo y muy significativo sobre la satisfacción paciente(9).

Vásquez G., Alvarenga N. (Asunción, Paraguay, 2018), en su investigación “Satisfacción de las usuarias del departamento de Gineco- Obstetricia del hospital Nacional en 2018”. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de las pacientes egresadas del servicio, mediante un estudio

descriptivo, diseño observacional y prospectivo, en una población que estuvo conformada por mujeres adolescentes y adultas, se aplicó un cuestionario SERVQUAL en el periodo de agosto y setiembre 2018. De las 203 pacientes se encontró que 82 pacientes están satisfechas que equivalen el 40%. Con respecto a las dimensiones de calidad el punto fuerte encontrado fueron las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad, y el más débil fue dimensional tangible. Se concluye que no se detectó ningún factor de riesgo significativo en la insatisfacción (10).

Barahona G. (Ambato, Ecuador, 2017), en su tesis “De la calidad de atención del servicio de Ginecología – Obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo”. Tuvo como objetivo operativizar el plan estratégico de la calidad de atención, para elevar la satisfacción del usuario del servicio. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo y explicativo. La muestra estuvo conformada de 235 usuarias del servicio. Los resultados encontrados, las usuarias manifestaron tener que comprar medicamentos e insumos, que en ocasiones se tenía que poner a 2 pacientes por cama, o darles el alta antes de lo normado. La investigación se concluye que el 46% de las referencias no corresponden al área de la cobertura es por eso que los medicamentos se agotan, y que con el replanteamiento del plan estratégico organizacional se podrá mejora la calidad de atención y esto a su vez conllevará a una satisfacción del usuario (11).

Borja S. (Guayaquil, Ecuador, 2016), en su tesis “Correlación de la satisfacción de los/las pacientes con la calidad de la atención en salud recibida en Ginecología de emergencia del Hospital Teófilo Dávila”. Tuvo

como objetivo determinar la satisfacción de las pacientes correlacionada con la calidad de atención, mediante una investigación cuantitativa, analítico observacional y correlacional. “Muestra conformada por 50 usuarias, donde el 94% de las usuarias manifestó que encontró solución al problema de salud con respecto a la calidad de atención”. El 90% de las pacientes está satisfecho de la atención recibida en emergencia ginecológica del hospital. El 70% de las usuarias atendidas tenía edades entre 20 a 29 años y el 4% eran adolescentes. Se concluye que existe una significancia estadística entre el trato recibido con relación a la satisfacción del usuario (12).

Gerórino R., Magaña M. (Tabasco, México, 2015), en su investigación sobre “Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo postparto de un hospital de tercer nivel”. Objetivo: determinar la satisfacción y calidad de la atención obstétrica obtenida durante su periodo hospitalario post parto, mediante un estudio descriptivo transversal con una muestra de 613 mujeres en la etapa postparto. Los resultados encontrados son: con respecto a las edades el 33.2% tenía entre 19 a 23 años, el 28.8% tenía 24 a 28 años y el 19.8% tenía 14 a 18 años. Las puérperas manifestaron que el personal si se preocupaban por el bienestar de ellas y del recién nacido en un 92%, a su vez el 64% calificó en general como buena atención recibida por parte del personal de enfermería y el 30% como muy buena. El 99% de las pacientes manifestó que si recomendaría a sus familiares para ser atendidos en el hospital y el 98% elegiría el mismo hospital para ser atendida. Concluyendo: la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas fue muy alta (13).

Gálvez L. (Tegucigalpa, Honduras, 2015), en su tesis “Grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de consulta externa de Ginecología y Pediatría del centro de salud Alonzo Suazo. Región sanitaria metropolitana del D.C, junio del 2014”, teniendo como objetivo saber el grado de satisfacción de los pacientes sobre los servicios de salud, mediante un estudio descriptivo con corte transversal. La muestra fue de 303 pacientes, en los resultados no se encontrándose una satisfacción al 100%, principalmente por factores como infraestructura, trato al paciente, insatisfacción con el personal administrativo, con respecto a privacidad en ginecología reporto un 23% que no se respeta el derecho al ser atendido con privacidad. Se concluye que se debe activar el proceso de mejora continua de la calidad de cada uno de los departamentos, apoyada por la unidad de gestión de calidad (14).

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Apaéstegui L. (Tarapoto, Perú, 2019), en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba 2016” Tarapoto. Tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario. Se realizó un estudio no experimental tipo descriptivo correlacional de corte transversal, para ello se usó una muestra de 64 pacientes, teniendo como resultados un nivel regular con un 30%, nivel malo 25%, muy malo 20%, bueno un 13% y excelente 12%. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes se encontró el mayor porcentaje con nivel regular 28%, bajo 26%, muy bajo 21%, nivel alto 12% y muy alto 15%.

Se concluye con los resultados obtenidos que “la satisfacción del usuario se ve afectado por la calidad de atención” (15).

Limay Z. (Chimbote, Perú, 2018), en la tesis “Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital La Caleta – Chimbote, 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de la atención y relación con el grado de satisfacción. Con diseño no experimental, tipo cuantitativo correlacional. Muestra conformada por 808 mujeres. Los resultados mostraron que el 50% es deficiente en cuanto al nivel de calidad global y un 44.1% medianamente satisfecha. En cuanto al grado de satisfacción se observa el 44.1% refiere estar medianamente satisfecha y solo el 17.6% se encuentra satisfecha. Con respecto al nivel de calidad de atención del obstetra en el parto con la relación al grado de satisfacción de las usuarias se encontró que el 29.4% percibió la calidad de atención deficiente y se encuentran insatisfecha. Se concluye que las usuarias refieren a la calidad de atención global deficiente con respecto a satisfacción medianamente satisfecha (16).

Olivares C (Arequipa, Perú, 2018), en su tesis “Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y obstetricia del hospital III Goyeneche - 2018”. Tuvo como objetivo determinar factores asociados a la apreciación de la calidad de atención a las pacientes. Utilizo un tipo de estudio observacional prospectivo y transversal. Muestra conformada por 508 usuarias. Los resultados fueron: las edades más frecuentes de 18 a 30 años con un 62.60%, el 48% instrucción secundaria, el 68.70% se dedica a casa, su nivel socioeconómico medio un 88.80%. Según prueba del chi cuadrado

($\chi^2 = 638.86$) evidencia que las posibilidades y la percepción de los elementos tangibles muestran diferencias estadísticas significativas. Se concluye que expectativas sobre la atención en el hospital público de calidad son muy altas, pero al momento de la atención se observó una impresión de insatisfacción en las dimensiones de elementos intangible, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta es alta (17).

Claudio M, Ferrer Y. (Huánuco, Perú, 2017), en la tesis “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco - 2017”, donde el objetivo fue conocer la calidad de atención y satisfacción de las pacientes. Utilizó un tipo de investigación observacional, descriptivo, transversal, analítico prospectivo. Con una muestra conformada por 30 púerperas, obteniendo los siguientes resultados: las edades de las usuarias entre 14-25 años un 60%, con un 77% de origen urbana, convivientes 56%, educación secundaria 57% y amas de casa 53%. Con respecto a los aspectos tangibles que brindan en los servicios de centro obstétrico se encontró el 87% de las pacientes refirieron una óptima calidad de atención y un 23% tuvieron satisfacción baja. El 77% de las usuarias manifestó que la capacidad de respuesta fue alta satisfacción, con respecto al grado de empatía y seguridad se encontró un 80% de las pacientes mencionó una adecuada calidad de empatía y seguridad. Se concluyó que existe una adecuada relación de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que concurren al centro(18).

Arteaga L. (Tarapoto, Perú, 2017), en su estudio “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de

Hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II – 2 Tarapoto. Enero – Junio 2016”. Tuvo como objetivo determinar sobre la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente, mediante un estudio tipo no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, a través de una muestra de 62 usuarias del servicio. Los resultados obtenidos fueron: la dimensión de calidad técnica fue la más frecuente con un 41.94%, el nivel de satisfacción predominante en la calidad de atención fue la dimensión fiabilidad 30.65%, la dimensión de la calidad de atención tiene alta participación en la satisfacción del usuario externo. Se concluye que la calidad de atención contribuye significativamente sobre la satisfacción del usuario(19).

Oscor A. (Lima, Perú, 2016), en su investigación “Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del hospital nacional Sergio Enrique Bernales – Comas, Diciembre 2015”. Tuvo como objetivo establecer la calidad de servicio de acuerdo a la percepción del paciente, mediante un estudio tipo cuantitativo, descriptivo, observacional no experimental de corte transversal, representado por 174 pacientes. Obteniendo los siguientes resultados sobre calidad de servicio: el 71.8% con calificativo medio, 21.3% con calificativo alto y 6.9% con calificativo bajo; según la calidad de servicio en relación a la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo un 72.4% calidad de servicio medio, 25.9% calidad de servicio bajo y 1.7% lo considero alto. En cuanto a la dimensión empatía 82.8% lo considero medio y el nivel de percepción alto y bajo con un 8.6%. Dimensión seguridad 80.5% la considero servicio medio, 10.3% bajo y 9.2% alto. La dimensión fiabilidad en relación a la calidad de servicio: el

52.9% lo califica alto, 46% lo califica medio y 1.1% la considero bajo; en la dimensión elemento tangible en relación a la calidad de servicio: el 72.4% lo califica medio, 17.8% lo califica bajo y 9.8% la considero alto. Se concluye que la calidad de servicio según la percepción de las pacientes lo calificó con un nivel medio, respecto a las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, la dimensión tangible la consideran con nivel medio y finalmente la dimensión de fiabilidad de acuerdo a la perspectiva del paciente la considero con un nivel alto (20).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad

El diccionario de la lengua española define a “la calidad como a la propiedad o conjunto de características y/o propiedades inherentes a algo, que le permite establecer su valor” (21).

Para la organización mundial de Salud (OMS) calidad significa asegurar que el paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para tener una atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (22).

En España la doctora Palmer, define a la calidad como la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando recursos y logrando la fidelidad y satisfacción del usuario (22).

AvedisDonabedian define a la calidad en salud como el tipo de atención que se espera que vaya llevar al máximo el estado de bienestar al

paciente, considerando los beneficios y riesgo que comparte el proceso de atención (22).

2.2.2. Enfoques Conceptuales Para Una Política Nacional De Calidad En Salud

La calidad de atención en salud ha incorporado diferentes enfoques, dentro de los más representativos podemos mencionar los siguientes:

- “Calidad en salud como expresión del desarrollo humano”

Toda persona debe gozar de calidad de vida, debido a que es una situación fundamental para el desarrollo humano. Calidad de vida no debe estar estipulada bajo un enfoque social, cultural o económico de los diferentes sectores sociales. El anhelo constante de las personas por desarrollarse con dignidad, masi como,lograrse individual y colectivamente, les permite alcanzar una vida plena y digna (23).

- “Calidad en salud como expresión de derecho a la salud”

La salud está considerada como un derecho fundamental y propio, en la que cualquier persona puede acceder sin ningún tipo de barreras. “El acceso a la igualdad en salud es un atributo inseparable donde se debe brindar a las necesidades e intereses de las personas”. El pacto internacional sobre los derechos económicos, sociales y culturales en el año 2000, habla que el “El derecho a la salud con calidad comprenden 4 elementos esenciales que son: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad” (23).

- “Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud”

El enfoque de gerencia se fundamenta en comprender los intereses, aspiraciones y requerimientos de los usuarios, lo que genere que las instituciones reinventen sus estrategias “de afuera hacia adentro”. El enfoque de calidad es precisar quién es ese “otro”, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas. El usuario es el referente principal. (23).

- “Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud”

El crecimiento y afianzamiento de las prestaciones de salud mediante la estrategia de la calidad, reconoce que ofrecimiento de servicio forma parte de una experiencia tangible y objetiva que pone en contacto directo al proveedor y usuario en la relación del proceso de atención (23).

2.2.3. DIMENSIONES DE CALIDAD.

Las dimensiones de calidad según Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry determinaron “5 dimensiones de calidad de atención” y estas son:

- Fiabilidad

Es la destreza que tiene el personal para realizar el servicio prometido de una forma confiable y cuidadosa.

- Capacidad de Respuesta

Se refiere a la disposición y voluntad de poder ayudar al paciente y darle un servicio rápido.

- Elementos tangibles

Se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Como por ejemplo limpieza del establecimiento de salud y la presencia de personal que atiende al paciente.

- Empatía

Es la atención individualizada que brinda el personal a sus pacientes. También es ponerse en el lugar del otro, respetando sus creencias y vivencias que tiene el paciente.

- Seguridad

Se refiere a las competencias profesionales que muestran el personal y la habilidad que inspira confianza y credibilidad en el paciente (20).

2.2.4. Satisfacción Del Usuario Externo

2.2.4.1. Que es la Satisfacción del Usuario

Se define como satisfacción del usuario a todo aquel servicio de atención de salud brindado con de forma correcta y que cubra con todas la necesidades y expectativas del usuario externo. En pocas palabras para hablar de atención se tiene que evaluar si el paciente sintió que se evaluaron y se dieron solución a todos los problemas que presentaba (24).

Massip Pérez en una investigación realizada en el 2008 lo define de la siguiente forma:

“La satisfacción es el indicador que representa la vivencia producida por el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas de algún sujeto respecto a algún servicio”, También puede definirse como la sensación de satisfacción percibida por aquel paciente que entra en contacto con los servicios de salud proporcionado por alguna unidad prestadora de servicios y valorado como la calidad de atención percibida. Esta percepción genera un gran impacto en la accesibilidad, asequibilidad y prontitud en la atención al momento de las evaluaciones por parte de la unidad de gestión (24).

2.2.4.2. Características de la Satisfacción

Respecto a las características o rasgos que presenta la satisfacción por parte del usuario se puede resumir en 3 puntos clave: (24).

- Organizativos y referidos a los tiempos de espera, así como al ambiente (24).
- Atención recibida y la repercusión en el estado de salud (24).
- Trato recibido a lo largo del proceso de la atención por parte del personal evaluado (24)

2.2.4.3. Objetivos Planteados para la Satisfacción del Usuario

Respecto a los objetivos trazados por el Ministerio de Salud referente a la satisfacción percibida por los pacientes con relación a las unidades prestadoras de servicios de salud. Entre los principales podemos encontrar los siguientes: (25)

- Conseguir que la dimensión técnica de la satisfacción prevalezca por sobre las relaciones interpersonales por el monitoreo de

desempeño. Todo esto con la finalidad de propiciar condiciones de igualdad que favorezca la mejora en la calidad de la atención (25).

- Mejorar aquellos factores que influyan a la atención de salud satisfactoria como lo son los elementos físicos, científicos, técnicos, administrativos y de comunicación (25).
- Desarrollar interrogatorios de una mejor calidad para los usuarios externos para establecer su grado de conformidad (25).
- Llevar a cabo actitudes que originen un cambio favorable tanto en el contexto de satisfacción del paciente como en las necesidades que puede presentar la institución (25).
- Buscar la evaluación de los resultados obtenidos que permita un enfoque más amplio sobre las cuestiones interpersonales (25).

2.2.4.4. Enfoques de la Satisfacción Relacionado al Usuario

De acuerdo a los postulados propuestos por Moliner (2004) así como parra (2006) y Oliver (2010). Definen como modelos a la percepción que presenta un usuario hacia determinados aspectos que presenta algún servicio recibido. Estos se pueden dividir en 2 tipos de modelos:

- **Modelo 1: Modelo Cognitivo**

En este modelo se cataloga la satisfacción presentada por el usuario como un mecanismo de respuesta del consumidor condicionada por una discrepancia, expectativa o rendimiento percibido hacia determinado servicio. Esto comparte similitud con lo mencionado por Oliver (1980) donde menciona que “la satisfacción es la evaluación que se realiza si la experiencia de consumo es buena como lo que

se esperaba”. El enfoque cognitivo permite analizar y diferenciar el estándar obtenido por el usuario externo (26).

- **Modelo 2: Modelo Afectivo**

Según estudios recientes, algunos investigadores consideran la satisfacción como un estado afectivo, psicológico o emocional que se desprende del consumo de determinado producto o servicio. Los principales representantes de este modelo son Westbrook y Reilly (1983), ellos mencionan que la satisfacción surge como un mecanismo de respuesta de origen emocional posterior a la interacción entre el usuario externo y el servicio recibido pudiendo llevar a la satisfacción o insatisfacción (27).

2.2.4.5.Elementos Clave para la Satisfacción del Cliente

a. Rendimiento Percibido por el usuario

Este aspecto se refiere al desempeño que un usuario externo presenta luego de recibir alguna atención, servicio o producto que busca. O dicho brevemente es el resultado luego de que determinado usuario percibe luego del servicio adquirido. Entre las características que presenta el rendimiento se desprenden las siguientes:

- Este aspecto se determina desde el punto de vista del usuario que recibe la atención (28).
- Se basa en los resultados posteriores a cuando el usuario externo recibe el producto o servicio buscado (28).
- Es subjetivo, debido a que se basa en la apreciación que manifiesta el usuario (28).

- Es influenciado por la acción interviniente de otros usuarios de similares características (28).
- Es dependiente del estado anímico del usuario, así como los estándares que espera encontrar (28).

b. Las Expectativas del Usuario

Las expectativas del usuario tienen que ver con las esperanzas que espera un cliente por la obtención de algún servicio o producto. Las expectativas que presentan los clientes son debido a una o varias de las siguientes situaciones: (29, 31)

- Promesas de la propia unidad prestadora de servicios con respecto a determinado producto o servicio (29, 30).
- Experiencia de situaciones anteriores (29, 30).
- Opiniones externas al usuario como puede ser la opinión de familiares, amigos o gente de su entorno (29, 30).
- Promesas que exponen entidades competidoras (29, 30).

c. Niveles de satisfacción del usuario

De acuerdo a la definición de Castro Prieto, 2003 menciona que la satisfacción del usuario se enfoca en complacer aquellas necesidades y requerimientos de salud que presenta, así como evaluar las condiciones en la que este habita, estos se pueden dividir en 3 niveles: (25, 28)

- Complacencia: este nivel se da cuando la atención percibida por el paciente excede sus expectativas y aborda sus necesidades de forma completa (25, 28).

- Satisfacción Completa: este nivel se alcanza cuando las expectativas del paciente son cubiertas en su totalidad (25, 28).
- Satisfacción Pobre o Insatisfacción: se da cuando las expectativas y necesidades del paciente no son cubiertas o no son abordadas de forma correcta (25, 28).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H0: “No existe la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

H1: “Existe la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- H0: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

- H0: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H0: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H0: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

- H0: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.
- H1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

2.4. Operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Instrumento De medición
Calidad de atención	Conjunto de pasos lógicos y ordenados con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los usuarios de un servicio	El modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry analiza la calidad de servicio percibida por los usuarios mediante la encuesta SERVQUAL modificado	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención en tiempo programado. Interés del personal en la atención. Personal proporcione confianza. Satisfacción por forma de atención. Indicaciones claras 	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario SERVQUAL
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Horario de atención, tiempo aprox. en el proceso de atención Servicio rápido y eficiente Disposición del personal Personal capacitado para resolver preguntas 		Ordinal	
			Tangible	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos y equipos operativos Orden y limpieza Personal correctamente uniformado Señalización y ubicación 		Ordinal	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar al paciente Horario atención conveniente. Atención privada Interés hacia atención del paciente Personal comprende necesidades 		Ordinal	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Trasmisión de confianza Confianza de información Amabilidad y atención del personal Nivel de conocimiento para responder dudas 		Ordinal	
Satisfacción del usuario	Estado cognitivo-afectivo como resultado de una experiencia de servicio	Escala tipo Likert	Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> Garantía Conocimiento Confianza en la institución 	Cualitativa	Ordinal	Escala de Likert
			Afectiva	<ul style="list-style-type: none"> Atención Interés Comunicación Comportamiento Cortesía 		Ordinal	

2.5. Definición de Términos Básicos

Calidad

Grupo de características fundamentales a algo que satisfacen necesidades y que facultan juzgar su valor (34).

Calidad de servicio

Balance que el consumidor establece entre el servicio anhelado con el servicio a recibir(34).

Percepción

Sensación interna resultado de una impresión material hecha en nuestros sentidos (35).

Calidez humana

Conjunto de características de comportamiento positivas que brinda personal de salud frente a los pacientes(36).

Satisfacción del servicio del personal de salud

Referido a factores tales como trato, organización y atención recibida por paciente por parte del personal de salud (14).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA.

3.1. Tipo de investigación

Según: “Hernández, Fernández y Baptista” (33):

El presente estudio es de tipo no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal con recolección prospectiva de datos.

3.2. Diseño de la investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (33):

Descriptivo correlacional, de corte transversal; lo que permitió desarrollar las definiciones y características de las variables estudiadas, se procedió a determinar la relación entre las mismas, con el fin de resolver los objetivos propuestos y llegar a las conclusiones acertadas.

3.3. Población y muestra de la investigación

La población estará conformada por las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia durante el período de octubre y diciembre 2019. Las mismas que ascienden a una proyección total de 418.

El Tamaño de muestra para el estudio es de 200, la misma que se determinara de la siguiente manera:

Datos:

N		418	Población
=			
Z= 1.96	Z ²	3.8416	Nivel de Confianza
=			
E= 0.05	E ²	0.0025	Margen de Error

=		
p	0.50	Que ocurra
q	0.50	Que no ocurra

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

Formula:

Solución:

$$n = \frac{3.8416 * 418 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (418 - 1) + 3.8416 * 0.50 * 0.50} = \frac{401.45}{2.00} = 200$$

n = 200

Las pacientes para la muestra se seleccionarán de manera probabilística mediante el muestreo aleatorio simple, donde todas las pacientes tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas. En este estudio se consideró ahorrar el tiempo para no saturar al paciente, ya que se realizó a través de llamadas telefónicas debido a que no tuvimos acceso a la información del paciente de forma presencial y se ahorró recursos ya que no tuvimos que imprimir hojas para la realización de la encuesta, solo fue por llamadas telefónicas.

Criterios de inclusión

- Paciente mayor de 18 años.
- Paciente que acuden al servicio de ginecología y obstetricia.

Criterios de exclusión

- Paciente que reciben tratamiento en otras especialidades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. La Técnica.

La técnica usada fue la aplicación de encuesta estructurada anónima, la cual conto con el consentimiento verbal de los participantes. Dicha encuesta tuvo una calificación, según el área evaluada, la cual describiremos a continuación:

3.4.2. Los instrumentos.

Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de atención	
Nombre del instrumento	Encuesta de calidad de atención.
Autor	Modelo Servqual
Adaptado por	Pinheiro
Lugar de la Aplicación	HOSPITAL JOSE AGURTO TELLO DE CHOSICA
Año	2019
objetivo	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.
Administrado a	A pacientes que acuden al servicio de ginecología y obstetricia.
Tipo de aplicación	Individual
Duración	15 minutos.

Descripción del instrumento: El cuestionario consta de 22 Items, y evaluara la variable calidad, el cual considera 5 dimensiones que registran las ideas e intereses del usuario y su calificación es mediante escala numérica del 1 a 7, donde del 1 al 3 refiere un puntaje bajo, del 4 al 5 puntaje intermedio y del 6 al 7 puntaje alto.

Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción del usuario	
Nombre del instrumento	Encuesta satisfacción de usuario externo
Autor	Renis Likert
Adaptado por	Pinheiro
Lugar de la Aplicación	Hospital José Agurto Tello de Chosica
Año	2019
objetivo	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.
Administrado a	A pacientes que acuden al servicio de ginecología y obstetricia.
Tipo de aplicación	Individual
Duración	15 minutos.

Descripción del instrumento: El cuestionario costa de 22 Items, y considera los aspectos cognitivos y afectivos, calificándose mediante la escala de likert, con una escala numérica del 1 al 5, donde que del 1 al 2 refiere a desacuerdo, 3 indiferente y de 4 a 5 totalmente de acuerdo.

Así mismo se aplicó la prueba del “alfa de Cronbach”, obteniendo una validez de 0.9135 para la confiabilidad de calidad de atención y 0.9653 de validez para la confiabilidad de la satisfacción, estos valores significan una óptima clasificación de los instrumentos según sus alternativas de respuestas.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos.

Se realizaron análisis de frecuencias y porcentajes para la evaluación de las variables de nivel de satisfacción y la calidad de atención, así mismo, se usó coeficiente de correlación Tau b de Kendall para correlacionar los dos grupos, el cual es una prueba no paramétrica.

El procesamiento de datos será efectuado por medio del sistema informático SPSS, versión 22.0.

3.6 Aspectos Éticos.

En la investigación se respetó la privacidad y opinión de cada usuario, así mismo se obtuvo el consentimiento verbal del usuario.

CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

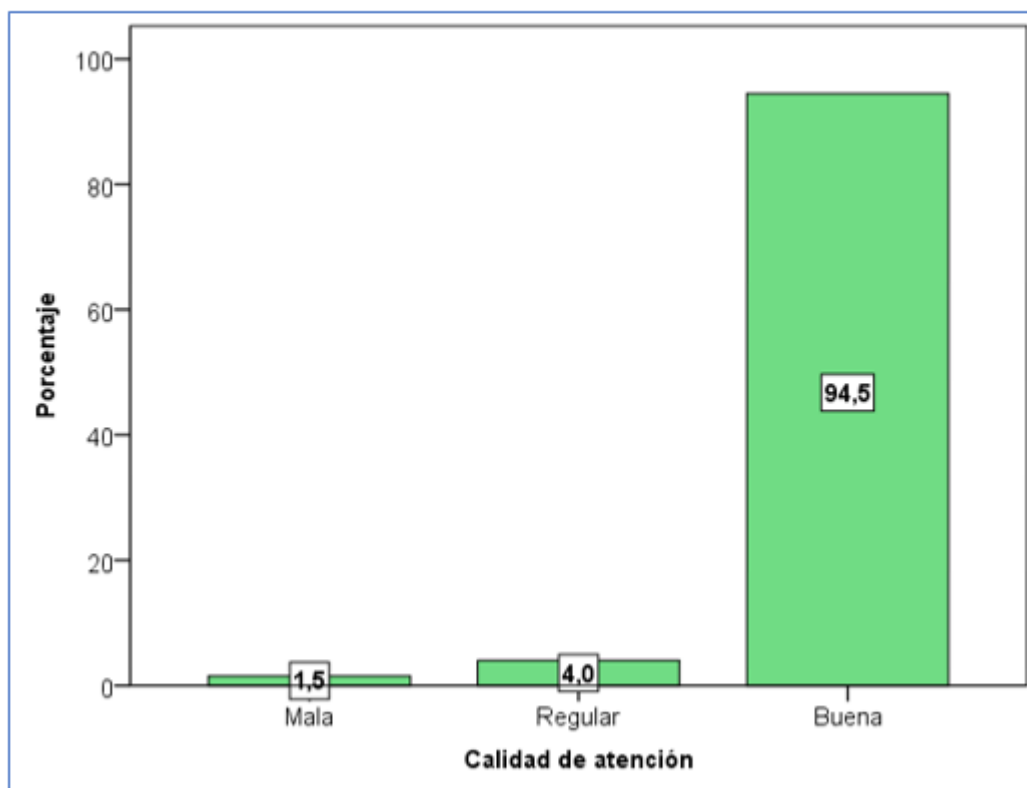
4.1. Procesamiento de datos: Resultados

4.1.1. Resultados Descriptivos

Descripción de la Variable Calidad de atención.

El 94.5% de los usuarios opinan que la calidad de atención es buena en el servicio de ginecología y obstetricia. En menores porcentajes, los niveles regular y mala representan el 4% y 1.5% respectivamente (ver figura 1).

Figura 1. Distribución de usuarios según niveles de calidad de atención en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto| Tello de Chosica año 2019.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1: Distribución de usuarios según niveles de las dimensiones de calidad de atención en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Tangible	Mala	0	0.00%
	Regular	7	3.50%
	Buena	193	96.50%
Fiabilidad	Mala	3	1.50%
	Regular	12	6.00%
	Buena	185	92.50%
Respuesta	Mala	8	4.00%
	Regular	5	2.50%
	Buena	187	93.50%
Seguridad	Mala	8	4.00%
	Regular	5	2.50%
	Buena	187	93.50%
Empatía	Mala	9	4.50%
	Regular	3	1.50%
	Buena	188	94.00%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se muestran los resultados para las 5 dimensiones de calidad de atención. En todas las dimensiones prevalece el nivel bueno con más del 90% de usuarios.

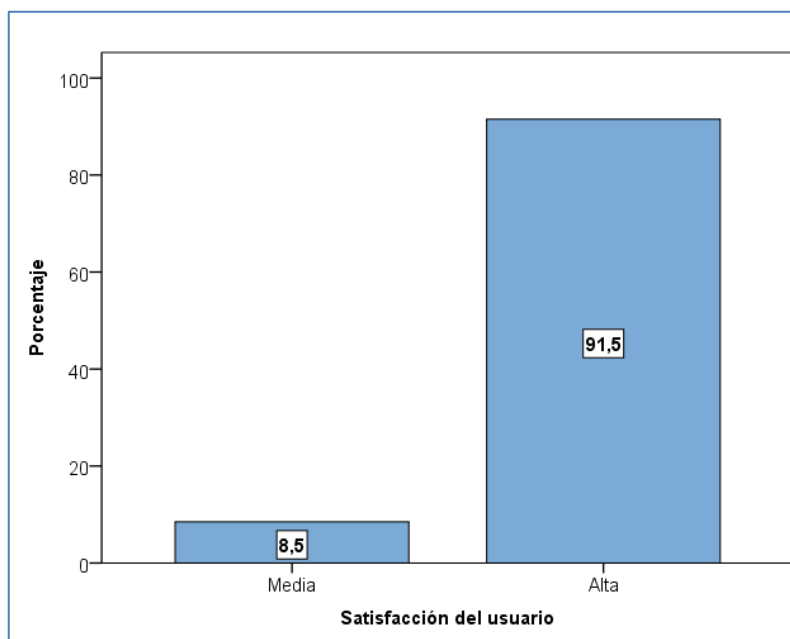
El mayor porcentaje se dio en la dimensión tangible con el 96.5% en el nivel bueno. El nivel regular es mayor en la dimensión fiabilidad con el 6% de usuarios. La dimensión empatía presenta un 4.5% de usuarios que opinan que es malo en el servicio de ginecología y obstetricia.

Descripción de la Variable Satisfacción del usuario.

En la figura 2 se observa que el 91.5% de usuarios tienen alto nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en el servicio en ginecología y obstetricia.

Solo el 8.5% de usuarios tienen satisfacción media con el servicio recibido.

Figura 2. Distribución de usuarios según niveles de satisfacción en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Distribución de usuarios según niveles de las dimensiones de satisfacción en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Cognitiva	Baja	0	0.00%
	Media	15	7.50%
	Alta	185	92.50%
Afectiva	Baja	6	3.00%
	Media	34	17.00%
	Alta	160	80.00%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario; los resultados de los niveles se observan en la tabla 2.

En el caso de la dimensión cognitiva; el 92.5% de usuarios se encuentra altamente satisfechos; mientras que, solo el 7.5% tienen satisfacción media.

Asimismo, en referencia a la dimensión afectiva, el 80% tiene alta satisfacción; le sigue en menor porcentaje el nivel medio con el 17%; finalmente, solo el 3% tienen satisfacción baja.

4.2. Prueba de hipótesis

Objetivo general:

“Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de atención percibida por el usuario del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de atención percibida por el usuario del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Tabla 3: Resultados de la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,488**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	200	200
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,488**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	200	200

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

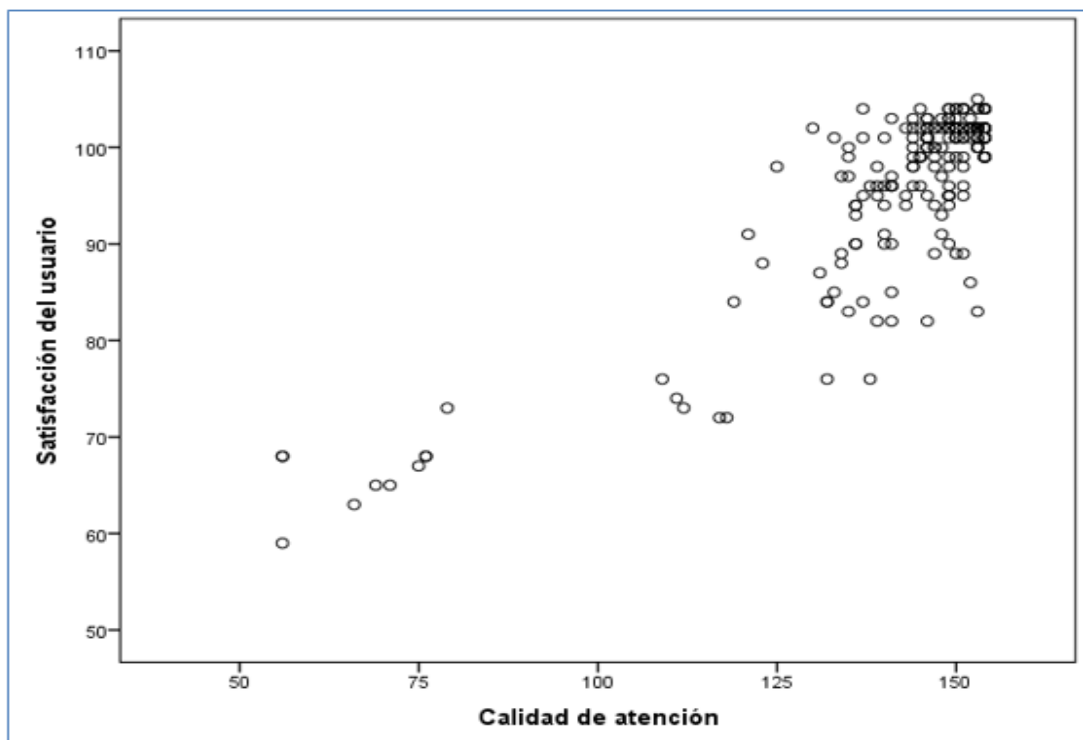
La prueba de relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario se realizó con el coeficiente de correlación Tau b de Kendall; los resultados se observan en la tabla 3.

La probabilidad de error (p) tiene un valor de 0.000, lo cual es menor a 0.01; se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se puede afirmar que “existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

El valor de coeficiente de correlación Tau b de Kendalles 0.488. Como dicho valor es positivo se afirma que existe relación directa entre variables.

Asimismo, en la figura 3 se observa la tendencia positiva o directa entre las variables; esto indica que, si el puntaje de la calidad de atención aumenta, se estima que la satisfacción del usuariotambién aumenta.

Figura 3. Dispersión de los puntajes de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Ho:No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

H1:Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Tabla 4: Resultados de la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

		Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1.000	,406**
	Satisfacción del usuario		Sig. (bilateral)
			.000
	N	200	200
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,406**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	200	200

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

La hipótesis de relación entre la variable “satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad” se contrastó mediante el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en la tabla 4.

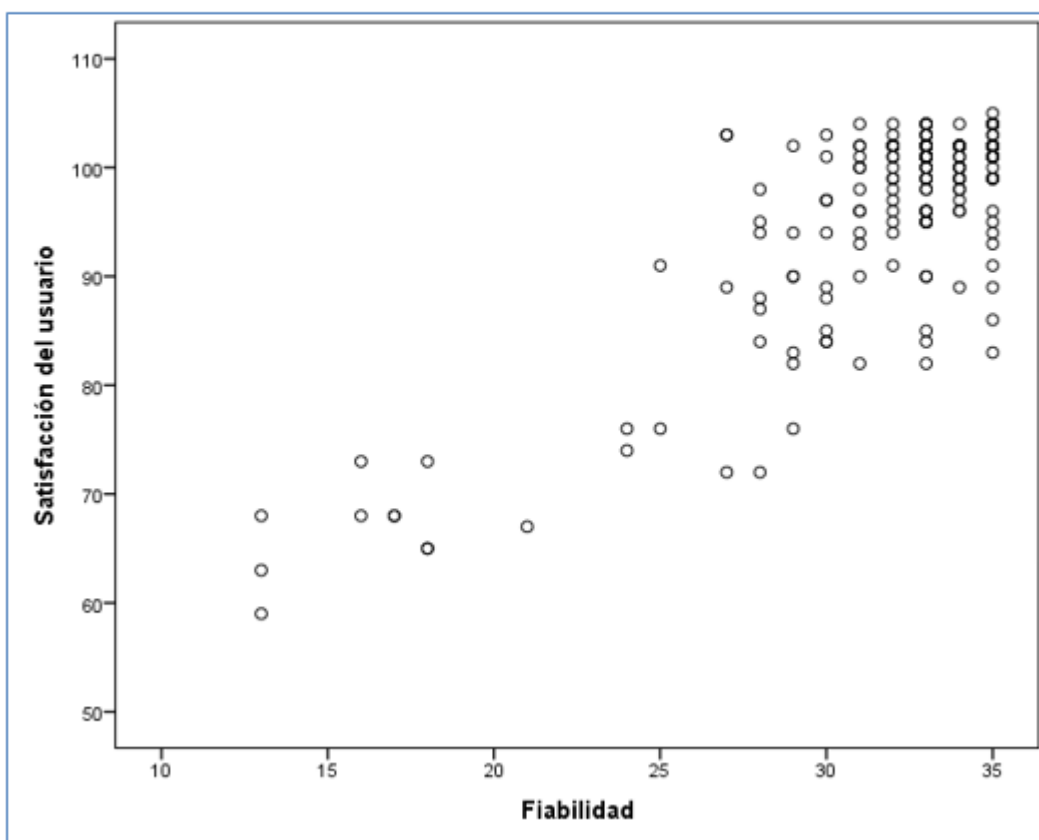
El valor de probabilidad de error (p) es 0.000, el cual es menor a 0.01; entonces se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se puede afirmar que existe

relación significativa entre “el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

El valor de coeficiente de correlación Tau b de Kendalles 0.406. Como dicho valor es positivo se puede afirmar que existe relación directa entre la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad.

Asimismo, en la figura 4 se observa la tendencia positiva o directa; esto indica que, si el puntaje de la dimensión fiabilidad aumenta, se estima que la satisfacción del usuario aumenta.

Figura 4. Dispersión de los puntajes de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



Objetivo específico 2.

“Determinar la relación entre y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

Ho:No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

H1:Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Tabla 5: Resultados de la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

			Satisfacción del usuario	Respuesta
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,493**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	200	200
Respuesta		Coefficiente de correlación	,493**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	200	200

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

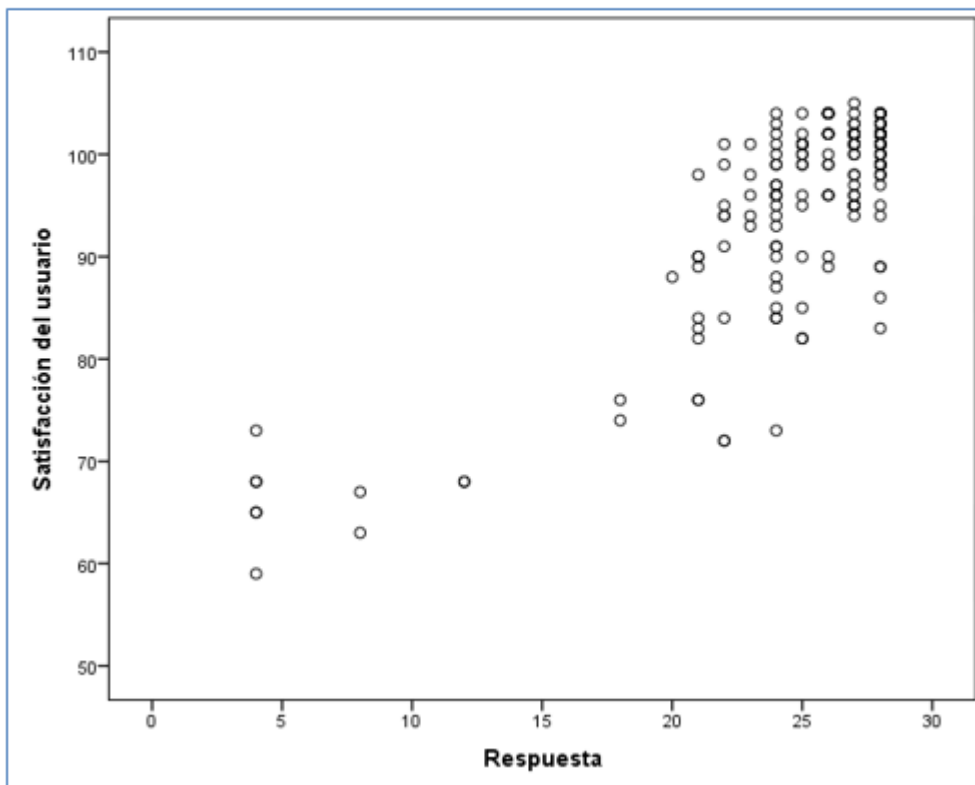
La hipótesis de relación entre la variable “satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta” se contrastó mediante el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en la tabla 5.

El valor de probabilidad de error (p) es 0.000, el cual es menor a 0.01; entonces se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación significativa entre “el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

El valor de coeficiente de correlación Tau b de Kendall es 0.493. Como dicho valor es positivo se puede afirmar que existe relación directa entre la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta.

Asimismo, en la figura 5 se observa la tendencia positiva o directa; esto indica que, si el puntaje de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención aumenta, se estima que la satisfacción del usuario aumenta.

Figura 5. Dispersión de los puntajes de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



Objetivo específico 3.

“Determinar la relación entre y la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

Ho:No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

H1:Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Tabla 6: Resultados de la relación entre la dimensión tangible de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

			Satisfacción del usuario	Tangible
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,476**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	200	200
	Tangible	Coefficiente de correlación	,476**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	200	200

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

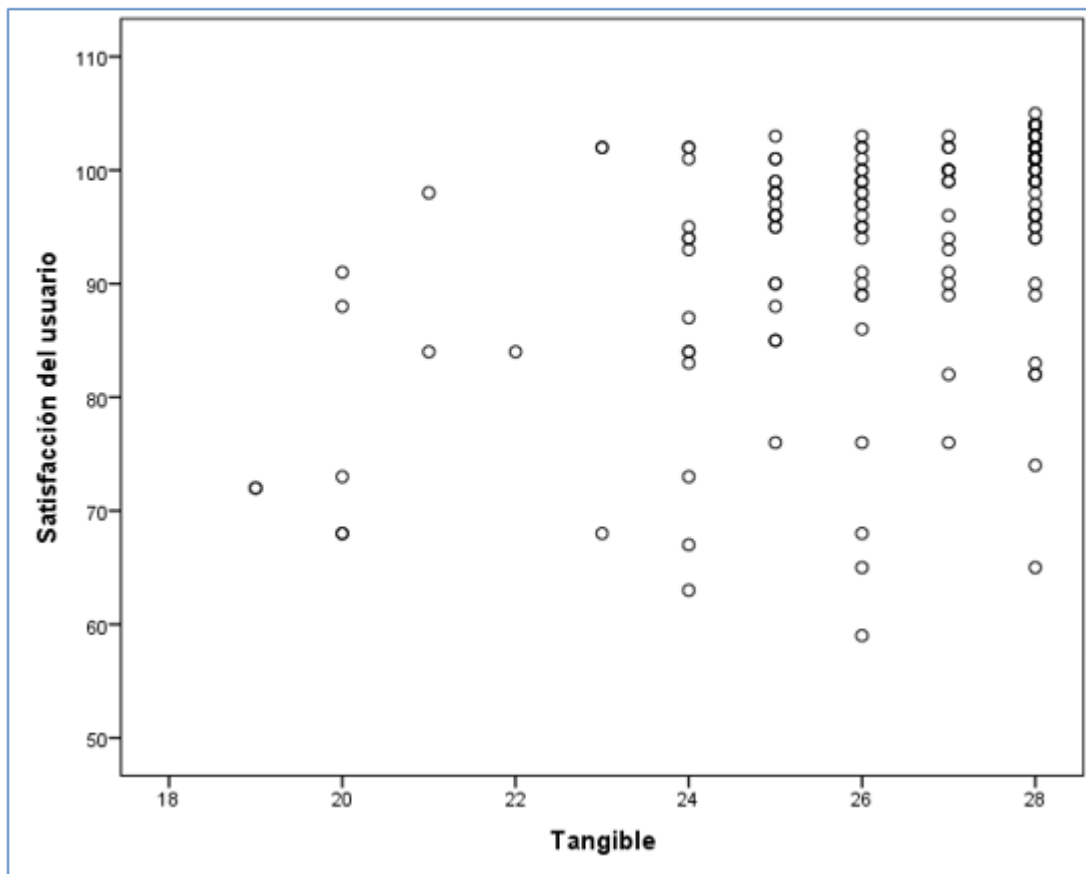
La hipótesis de relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad se contrastó mediante el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en la tabla 6.

El valor de probabilidad de error (p) es 0.000, el cual es menor a 0.01; entonces se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación significativa entre “el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de atención del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”

El valor de coeficiente de correlación Tau b de Kendalles 0.476. Como dicho valor es positivo se puede afirmar que existe relación directa entre la variable satisfacción y la dimensión tangibilidad.

Asimismo, en la figura 6 se observa la tendencia positiva o directa; esto indica que, si el puntaje de la dimensión tangibilidad de la calidad de atención aumenta, se estima que la satisfacción del usuario aumenta.

Figura 6. Dispersión de los puntajes de la dimensión tangible de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



Objetivo específico 4.

“Determinar la relación entre y la dimensión Empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

Ho:No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Tabla 7: Resultados de la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

			Satisfacción del usuario	Empatía
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	,376**
		Sig. (bilateral)		.000
	Empatía	N	200	200
		Coeficiente de correlación	,376**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	200	200

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

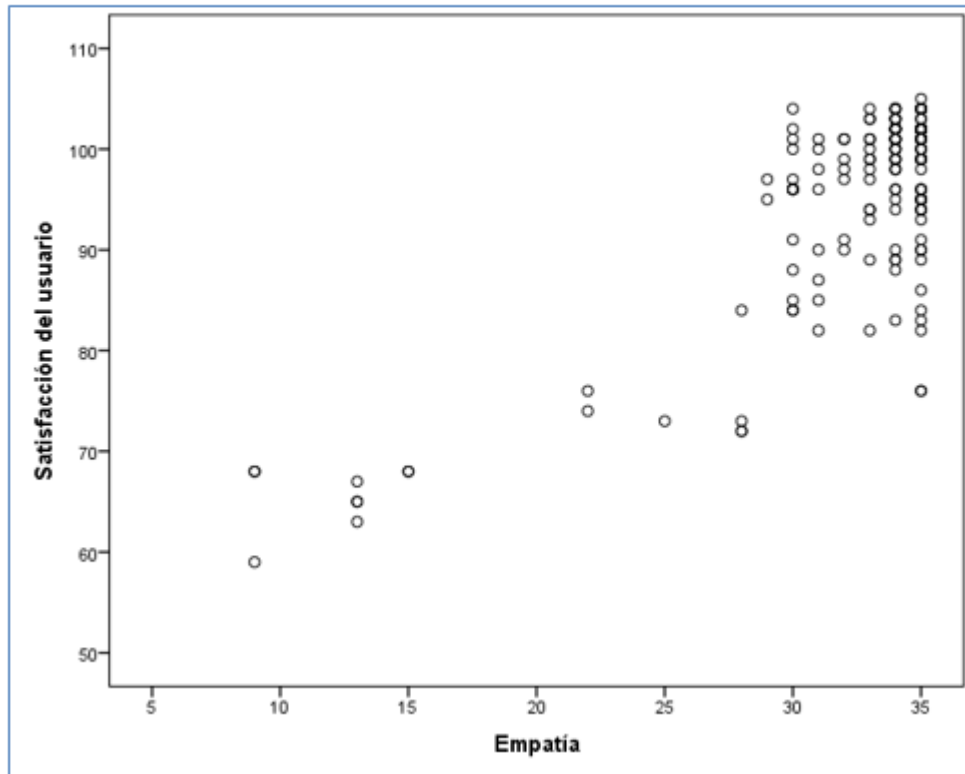
La hipótesis de relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía se contrastó mediante el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en la tabla 7.

El valor de probabilidad de error (p) es 0.000, el cual es menor a 0.01; entonces se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación significativa entre “el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de atención del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”

El valor de coeficiente de correlación Tau b de Kendalles 0.376. Como dicho valor es positivo se puede afirmar que existe relación directa entre la variable satisfacción y la dimensión empatía.

Asimismo, en la figura 7 se observa la tendencia positiva o directa; esto indica que, si el puntaje de la dimensión empatía de la calidad de atención aumenta, se estima que la satisfacción del usuario aumenta.

Figura 7. Dispersión de los puntajes de la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



Objetivo específico 5.

“Determinar la relación entre y la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”.

Ho:No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

Tabla 8: Resultados de la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.

			Satisfacción del usuario	Seguridad
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,344**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	200	200
Tau_b de Kendall	Seguridad	Coefficiente de correlación	,344**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	200	200

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

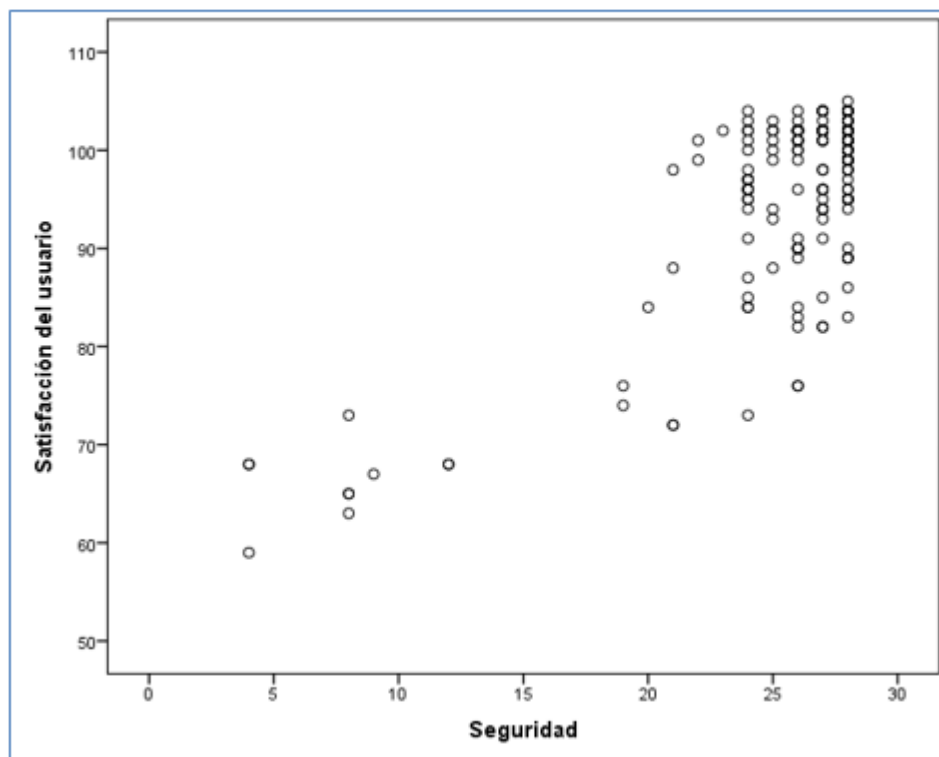
La hipótesis de relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión seguridad se contrastó mediante el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en la tabla 8.

El valor de probabilidad de error (p) es 0.000, el cual es menor a 0.01; entonces se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se puede afirmar que existe relación significativa entre “el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de atención del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”

El valor de coeficiente de correlación Tau b de Kendalles 0.344. Como dicho valor es positivo se puede afirmar que existe relación directa entre la variable satisfacción y la dimensión seguridad.

Asimismo, en la figura 8 se observa la tendencia positiva o directa; esto indica que, si el puntaje de la dimensión seguridad de la calidad de atención aumenta, se estima que la satisfacción del usuario aumenta.

Figura 8. Dispersión de los puntajes de la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.



4.2. Discusión

“Se encontró una asociación significativa entre el nivel de atención y la satisfacción de la calidad de atención percibida por las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia al obtener un p valor <0.01 y un coeficiente Taub de Kendall es 0.488”. Esto coincide con lo encontrado en el estudio de León J. (2019) en Guayaquil, Ecuador. Donde se encontró una asociación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, la dimensión que registro el mayor puntaje fue el elemento tangible con un valor de 4.50 de 5.00 puntos. Otro estudio que coincide con lo

encontrado fue el estudio de Olivares C. (2018) en Arequipa, Perú. Donde se encontró que las pacientes de gineco – obstetricia presentaban una alta satisfacción con relación a la calidad de la atención siendo el valor más alto el de los elementos tangibles.

Sobre la asociación que presentan la satisfacción de usuario y la fiabilidad se encontró que existe una relación significativa entre estas 2 variables al obtener un p valor <0.01 y un coeficiente Taub de Kendall es 0.406. Esto difiere de lo encontrado en la investigación de León, J. (2019) en Guayaquil, Ecuador en donde la fiabilidad fue el nivel más bajo con una media de 4.22 de 5 puntos, lo cual es mucho menor a las otras dimensiones evaluadas. Otro estudio que refuta lo encontrado es el estudio de Olivares C. (2018) en Arequipa, Perú. Se encontró que un 55.2% de las pacientes de gineco-obstetricia se encuentran insatisfechas con relación a la fiabilidad. Por otro lado, la investigación de Claudio M. y Col. (2017) en Huánuco, Perú. Apoya lo encontrado en nuestro estudio en donde se encontró que las dimensiones con más alta satisfacción percibida fueron la empatía percibida por el paciente debido a que manifestaron que el personal de salud se expresa con lenguaje claro y adecuado en un 87% mientras que un 10% percibe que la fiabilidad no tan buena.

Respecto al grado de relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión capacidad de respuesta se encontró una relación significativa entre estas 2 variables con un p valor < 0.01 y un coeficiente Taub de Kendalles 0.493. Esto corrobora lo encontrado en la investigación de León, J. (2019) en Guayaquil, Ecuador en donde se encontró que la capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 4.26 de 5.00 puntos encontrando que es

una de las variables más asociadas a la satisfacción humana. Otro estudio que corrobora lo encontrado es el de Osco A. (2016), En Lima, Perú. En donde la calidad de servicio percibido en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes de gineco-obstetricia fue alta en un 72.4%, media en un 25.9% y baja en un 1.7%.

Respecto al grado de relación entre la satisfacción de usuario y la dimensión tangible de la calidad de atención se encontró una relación significativa al encontrar un p valor < 0.01 y coeficiente Taub de Kendalles 0.476. Esto corrobora lo encontrado en la investigación de León, J. (2019) en Guayaquil, Ecuador en donde se encontró que la dimensión más relacionada a la satisfacción del paciente fue la dimensión de elementos tangibles con una media de 4.93 de 5.00 puntos, de igual manera el índice de desviación fue el más alto. A diferencia del estudio anterior el estudio de Olivares C. (2018) en Arequipa, Perú. Refuta lo encontrado, en donde se encontró que el 57.8% de las pacientes atendidas en el servicio de gineco – obstetricia presentaron una insatisfacción en el elemento tangible en el servicio de hospitalización.

Respecto al grado de relación entre la satisfacción de usuario y la dimensión empatía se encontró que existe una relación significativa entre estas 2 variables al obtener un p valor < 0.01 y Taub de Kendallde 0.376. Un estudio que corrobora lo encontrado fue la investigación de Vázquez G. y Col. (2018) en México. Donde se encontró que del total de pacientes evaluadas una media de 5.3 presentaron un alto grado de satisfacción respecto a la calidad de atención. Otro estudio que corrobora lo encontrado es la investigación de Osco A. (2016). Lima, Perú. En donde se encontró

que la dimensión de empatía percibido en los usuarios de gineco-obstetricia fue alto en un 82.8% mientras que fue medio y bajo en un 8.6%

Respecto al grado de relación entre la satisfacción de usuario y la seguridad de la calidad de atención se encontró que existe una relación significativa al presentar un p valor < 0.01 y un coeficiente Taub de Kendalles 0.344. Entre los estudios que corroboran lo encontrado fue la investigación de Vázquez G. y Col. (2018) en México. Donde se encontró que “la dimensión de calidad de la atención con mayor relación a la satisfacción del paciente fue la de seguridad con una media de 5.6%”. No obstante, El estudio de Arteaga M. (2017) en Tarapoto, Perú. Se encontró que la seguridad percibida por el usuario de Gineco-obstetricia fue de una media de 4.0% siendo una de las dimensiones con más bajo puntaje en este estudio.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Posterior a la ejecución del presente estudio y procesamiento de datos se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Existe relación estadísticamente significativa con un coeficiente Taub de Kendall es 0.488 y un P valor < 0.01 entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia atendidas en el Hospital José Agurto Tello de Chosica durante el año 2019.
- Existe una relación estadísticamente significativa con un coeficiente Taub de Kendall = 0.406 y un P valor < 0.01 entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad percibida fue la tercera dimensión con más puntaje de satisfacción de todas las dimensiones evaluadas.
- Existe relación estadísticamente significativa con Taub de Kendall = 0.493 y un P valor < 0.01 entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta percibida fue una de las dimensiones que tuvo el más alto puntaje de satisfacción.
- Existe una relación estadísticamente significativa con un Taub de Kendall = 0.476 y un P valor < 0.01 entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangible, fue la segunda dimensión con más alto puntaje de satisfacción ubicándose por debajo de la dimensión capacidad de respuesta.
- Existe relación estadísticamente significativa con un Taub de Kendall de 0.376 y un P valor < 0.01 entre la satisfacción del usuario y la

empatía de los profesionales de salud percibida por los pacientes es una de las dimensiones con menor puntaje.

- Existe una relación estadísticamente significativa con un Taub de Kendall es 0.344 y un P valor < 0.01 entre la satisfacción del usuario y la seguridad percibida por parte de los usuarios de gineco-obstetricia fue una de las dimensiones con más bajo puntaje de satisfacción ubicándose por debajo de la dimensión de la capacidad de respuesta, tangible, fiabilidad y empatía.

5.2. Recomendaciones

Posterior al análisis de resultados del presente estudio se recomienda lo siguiente:

- Entre las medidas generales se recomienda a los principales encargados del hospital que realicen evaluaciones periódicas de la “calidad de atención en el servicio de gineco-obstetricia” y si es posible de cada servicio que ofrece el hospital, así como la implementación de actividades en donde se mejore la relación del médico paciente un ejemplo de esto sería el desarrollo de talleres personalizados.
- Respecto a la relación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario se recomienda tanto a las principales autoridades del “Hospital José Agurto Tello de Chosica” como a la jefatura de gineco-obstetricia el mejorar el rendimiento y las prestaciones del servicio basado en evidencias y en avances científicos.

- La relación que existe entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta se recomienda tanto a las principales autoridades del “Hospital José Agurto Tello de Chosica” como a la jefatura de gineco-obstetricia el implementar nuevas estrategias que disminuyan el tiempo de espera tanto en la atención como en el tiempo requerido para sacar una nueva cita o para ser atendido en emergencia.
- Respecto a las dimensión tangible entre la satisfacción del usuario se recomienda tanto a las principales autoridades del “Hospital José Agurto Tello de Chosica” como a la jefatura de gineco-obstetricia el elaborar estrategias de implementación en donde se garantiza una capacidad de respuesta optima y los recursos necesarios para una atención adecuada.
- Respecto a la relación existente entre la satisfacción del usuario y la empatía se recomienda tanto a las principales autoridades del “Hospital José Agurto Tello de Chosica” como a la jefatura de gineco-obstetricia el realizar talleres dirigido a los profesionales de la salud como los médicos, enfermeras y técnicas con la finalidad de mejorar el trato de estos hacia el usuario externo.
- Respecto a la satisfacción del usuario y la seguridad se recomienda tanto a las principales autoridades del “Hospital José Agurto Tello de Chosica” como a la jefatura de gineco-obstetricia proporcionar una atención de calidad satisfaciendo las necesidades de los usuarios, así como respetar la cobertura del seguro de salud si es que cuenta con una los pacientes atendidos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Adhanom T. La Organización Mundial de la Salud avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios frena las mejoras asistenciales en el mundo [Internet]. 2020, Informe de calidad y Satisfacción. 2019 [Acceso 25 de marzo del 2020; actualizado el 5 de julio de 2018]. p. 1–5.
2. Banco Mundial BIRF. Atención de salud de Mala Calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. DeliveringQualityHealthServices: A Global Imperative. 2018. p. 2018–20.
3. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - Sci. 2016;8(2):119–23.
4. Atlantic International University. Calidad de la Atención. Estados Unidos; 2016.
5. Roaño A, PerzR, Pinto D, Tejerina L, Regalia F. La mala calidad de la atención de salud mata [Internet]. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, Estados Unidos; 2018. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
6. Vera W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [Internet]. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
7. ChuquirayPhocco R. Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización de medicina -

- Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018. Universidad Nacional Federico Villareal; 2018.
8. Apaéstegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2019.
 9. León C. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco- obstétrica del centro de salud tipo C – Bastión Popular. [Tesis]. Guayaquil – Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, sistema de Posgrado; 2019.
 10. Vázquez G, Alvarenga N, Araujo D, Cabañas J, Mareco N, Orrego L. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. 2018 Dez [citado 2020 Jan 24]; 10(2): 39-57. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt.
<http://dx.doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>.
 11. Barahona T. Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de Ginecología – Obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo. [Tesis]. Ambato – Ecuador. Universidad Autónoma de los Andes, Facultad de ciencias Médicas; 2017.
 12. Borja M. Correlación de la satisfacción de los/las Pacientes con la calidad de la atención en salud recibida en Ginecología de Emergencia del Hospital Teófilo Dávila. [Tesis]. Guayaquil – Ecuador. Universidad de Guayaquil, facultad de ciencias Médicas Escuela de Graduados; 2016

13. Gerónimo R. et al. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Rev. Conamed [Revista en Internet]. 2016 [citado 2018 Oct. 23]; 21(1): 15-20. Disponible en: www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/con161c.pdf.
14. Gálvez G. Grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de consulta externa de Ginecología y Pediatría del centro de salud Alonzo Suazo. Región Sanitaria Metropolitana del D.C, Junio del 2014. [Tesis]. Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Facultad de ciencias médicas postgrado en salud pública; 2015.
15. Apaéstegui H. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba 2016. [Tesis]. Tarapoto - Perú. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado; 2019.
16. Limay Z. Calidad de atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital La Caleta – Chimbote, 2018. [Tesis]. Chimbote – Perú. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Facultad de ciencias de la Salud escuela profesional de enfermería; 2018
17. Olivares M. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y obstetricia del hospital III Goyeneche – 2018. [Tesis]. Arequipa – Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, escuela de postgrado, Unidad de posgrado Facultad de Medicina: 2018.
18. Claudio G, Ferrer M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan

- Medrano – Huánuco – 2017. [Tesis]. Huánuco – Perú. Universidad Nacional HermilioValdizán – Huánuco, Facultad de Obstetricia; 2017.
19. Arteaga T. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II – 2 Tarapoto. Enero – Junio 2016. [Tesis]. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Escuela de Postgrado, Unidad de postgrado de la facultad de ciencia de la salud, Programa de Maestría Salud Pública; 2017
20. Osco R. Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del hospital nacional Sergio Enrique Bernales – Comas, Diciembre 2015. [Tesis]. Lima – Perú. Universidad Privada Arzobispo Loayza, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Obstetricia; 2016
21. Diccionario de la Real Academia Española. Disponible en: [http:// www.Rae.es](http://www.Rae.es)
22. Esan Graduate school of business. Lima: Esan. . [Internet]. [Consultado 17 febrero 2020]. Disponible en <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
23. Lazo O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005.
24. Apaéstegui Huanca L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2019.
25. Velarde J. Relación entre Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola; 2019.

26. Del Salto E. Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012. Vol. 8, Universidad Central del Ecuador. Universidad Central del Ecuador; 2014.
27. Rocío P. Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la gerencia regional de transportes y comunicaciones, La Libertad - 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
28. Pérez D, Ramírez M. Diagnóstico de Satisfacción de los Usuarios del Departamento de Servicios Escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte. Rev. Glob. Negocios. 2016;4(7):13–26.
29. Tabares I, Coelho P, Desti R, Tabares I. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria. Vol. 26. Chile; 2013.
30. Almató Fontova A. Estudio de La satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. Universidad de Girona. Universidad de Girona; 2015.
31. Ramírez Saavedra V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.
32. Pinheiro L. Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la Familia en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014. [Tesis Maestría] Lima, Universidad Peruana Unión; 2014
33. Hernandez R, Fernandez C, Baptista L. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Mexico, 1997
34. Oliva D, Jair E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición innovar. [Internet] 2005 [Consultado 22 Nov 2020]; 15(25):64-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

35. Ordóñez C. Percepción [Internet]. 6 abr 2009 [consultado el 22 de nov 2020]

Disponible en: <https://sites.google.com/site/pdgluz/Home/tema-1#:~:text=Percepci%C3%B3n%20es%20la%20sensaci%C3%B3n%20interior,material%20hecha%20en%20nuestros%20sentidos.&text=En%20el%20proceso%20de%20percepci%C3%B3n,recepci%C3%B3n%20simple%20de%20est%C3%ADmulos%20sensoriales>

36. Cortés E, Ramírez M, Olvera J, Arriaga Y. El comportamiento de salud desde la salud: la salud como un proceso [Internet] 2009 [Consultado 22 de nov 2020]; 14(20),

Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2009000100009

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones/indicadores	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.	<p>HI: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p>		<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención en tiempo programado. Interés del personal en la atención. Personal proporciona confianza. Satisfacción por forma de atención. Indicaciones claras. <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> Horario de atención, tiempo aprox. en el proceso de atención Servicio rápido y eficiente Disponibilidad del personal Personal disponible para responder preguntas <p>Tangible</p> <ul style="list-style-type: none"> Instrumentos y equipos operativos Orden y limpieza Personal correctamente uniformado Señalización y ubicación. <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> Priorización basada en el paciente Horario atención adecuada Atención personalizada Interés hacia atención del paciente. Personal entiende necesidades <p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> Trasmisión de confianza Confianza de información 	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas			
<p>¿Cuál es la relación entre y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre y la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre y</p>	<p>Determinar la relación entre y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre y la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre</p>	<p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p>	Calidad de atención	<p>Investigación Aplicativa, no experimental, observacional, transversal de tipo correlacional</p> <p>La población será probabilística.</p> <p>Software STATS TM2.0</p> <p>Población total: 418</p> <p>Muestra: 200</p>	

<p>la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre y la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019?</p>	<p>y la dimensión Empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre y la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p>	<p>2019.</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangible de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p> <p>HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019.</p>	<p>Satisfacción usuario externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y atención del personal • Nivel de conocimiento para responder dudas <p>Cognitiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantía • Conocimiento • Confianza en la institución <p>Afectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención • Interés • Comunicación • Comportamiento • Cortesía 	
--	--	--	-------------------------------------	---	--

ANEXO 2: ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

I. INSTRUCCIONES

La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información sobre la calidad de atención recibida y su satisfacción, por lo que requerimos que Ud. nos responda con toda sinceridad, sus respuestas son confidenciales. Agradecemos su colaboración.

II. INFORMACION GENERAL

Edad				
Genero	Masculino	Femenino		
Estado civil	Soltero	Casado	Viudo	Divorciado
Grado de instrucción	Ninguno	Primaria	Secundaria	Superior

III. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Marque con una (X) la alternativa que usted cree conveniente, considerando lo siguiente: ¿Cómo pensó que sería atendido?, donde 1 representará el puntaje más bajo y 7 al puntaje más alto

Declaración		Alternativas						
A	Dimensión tangible	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios?							
2	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?							
3	¿El personal estuvo correctamente uniformado?							
4	¿La señalización y/o letreros ayudaron en su ubicación?							
B	Dimensión Fiabilidad							
5	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?							
6	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?							

7	¿Le inspiró confianza el personal que le proporcionó atención?								
8	¿La atención de salud concluyó en forma satisfactoria?								
9	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?								
C Dimensión capacidad de respuesta									
10	¿Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención?								
11	¿El personal le brindó un servicio rápido y oportuno?								
12	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?								
13	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?								
D Dimensión seguridad									
14	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?								
15	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?								
16	¿El personal se mostró amable y atento?								
17	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?								
E Dimensión empatía									
18	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero”?								
19	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?								
20	¿El personal le brindó atención personalizada?								
21	¿El personal mostro interés por su atención de salud?								
22	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?								

ANEXO 3: ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO

Marque con una (X) la alternativa que Ud. cree que es la más adecuada, teniendo en consideración lo siguiente:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

	Declaración	Alternativas				
		1	2	3	4	5
A	DIMENSION COGNITIVA					
1	El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite					
2	El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención					
3	La atención fue inmediata por parte del personal de salud					
4	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud					
5	Fui informado con detalle y me pidieron mi consentimiento antes de realizar un procedimiento					
6	El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención					
7	El personal de salud supo escuchar con paciencia					
8	Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitada					
9	El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir					
10	El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico					
11	La atención de salud siempre fue oportuna					
12	Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable					

13	El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa					
14	El personal de salud me atendió sin prisas					
15	El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad					
16	El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud					
17	Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato					
B	DIMENSION AFECTIVA					
18	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención					
19	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso					
20	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas					
21	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable					
22	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio					

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulada: “Calidad De Atención Y Satisfacción de las Usuarías del Servicio de Hospitalización de Ginecología Y Obstetricia Del Hospital JoséAgurto Tello De Chosica Año 2019” el cual permitirá reconocer el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio y así identificar los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción.

La encuesta es confidencial, Se me ha explicado que el propósito de este estudio Declaro que he recibido una explicación satisfactoria sobre el procedimiento, finalidad, riesgos, beneficios y alternativas, mi decisión es VOLUNTARIA

El procedimiento constara en llenar dos encuestas y la cual tomara 10 minutos en llenarla.

Nombre y apellidos: _____

DNI: _____

Firma: _____

ANEXO 5: CARTA DE APROBACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima, 29 de octubre del 2019

Oficio N°059 – 2019-UADI-HJATCH

ATENCIÓN:

JULIO CESAR BARRIOS LEÓN
SUZETI MARGARITA CACHIQUE OLIVEIRA
ALUMNOS DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN EN SALUD
UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Asunto: Autorización para realizar investigación para Proyecto de Tesis

Presente

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y al mismo tiempo informarles que han sido autorizados, por la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, para realizar su Proyecto de Tesis "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA DURANTE EL PERIODO NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2019", para realizar la recolección de datos y aplicación de encuestas en la presente Sede Hospitalaria.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente. -

C.c. Archivo

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación