

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
“RAFAEL DONAYRE ROJAS”**



**Título:  
“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS  
SERVICIOS DE GINECO-OBSTETRICIA Y PEDIATRÍA DEL  
HOSPITAL APOYO IQUITOS DE SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DEL  
AÑO 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO**

**Presentado por:**

Bachiller en Medicina Humana

**RENZO ARTURO BEUZEVILLE BARRÍA**

**ASESOR:**

**Dr. JAVIER VÁSQUEZ VÁSQUEZ**


**IQUITOS – PERÚ**

**2018**

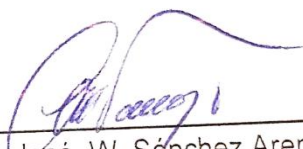
**JURADO CALIFICADOR Y DICTAMINADOR**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Eduardo T. Chuecas Velásquez

PRESIDENTE

  
\_\_\_\_\_  
MC. Pantaleón Soto Rojas

MIEMBRO

  
\_\_\_\_\_  
MC. José. W. Sánchez Arenas

MIEMBRO

  
\_\_\_\_\_  
Mg. SP. Javier Vásquez Vásquez

ASESOR



HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"  
COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACION

**CONSTANCIA N° 041-CEI-HICGG-2017**

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" certifica que el Anteproyecto de Tesis, señalado a continuación fue APROBADO, para el consentimiento del estudio, siendo catalogado como un ESTUDIO CON RIESGO BAJO, visto el resumen y los objetivos de la investigación en cucarachas, se detalla los siguientes datos del Proyecto:

- Título del Anteproyecto: "Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los pacientes Atendidos en los Servicios de Gineco Obstetricia y Pediatría"- Local alterno Hospital Santa Rosa)
- Consentimiento Informado: Versión Única – 11 octubre de 2017
- Código de Inscripción: 041-ID-COMITÉ DE ETICA HICGG – 2017
- Modalidad de Investigación: Extra Institucional
- Investigador (a): **I.M. Renzo Arturo BEUZEVILLE BARRIA**  
Estudiante de la Facultad de Medicina de la U.N.AP.,
- Asistente de Investigación: **I.M. Renzo Arturo BEUZEVILLE BARRIA**  
Estudiante de Medicina - Universidad Nacional de la Amazonia Peruana  
(Enrolamiento y aplicación de encuesta SERVQUAL)

La APROBACION para el consentimiento del estudio, siendo catalogado como un ESTUDIO CON RIESGO BAJO, se considera el cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud, las Prioridades Regionales de Investigación, el balance riesgo/beneficio, y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a las plazos y normas establecidas. El Investigador alcanzara un informe final al término de este. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento (06 meses calendario) hasta el 11 de marzo del 2018. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Iquitos, 11 de octubre del 2017

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"  
  
M.I. MOISES G. SIMUINCHA MALDONADO  
PRESIDENTE  
COMITE DE ETICA EN INVESTIGACION



HOSPITAL REGIONAL DE LORETO "Felipe Arriola Iglesias"

OFICINA DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

**CONSTANCIA N° 005– CIEI – HRL – 2018**

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital Regional de Loreto certifica que el protocolo de investigación, señalado a continuación fue APROBADO, siendo catalogado como: ESTUDIO CON RIESGO MÍNIMO, se detalla a continuación los siguientes datos de proyectos:

Título del Proyecto : "Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Pacientes Atendidos en los Servicios de Ginecoobstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de Setiembre a Noviembre 2017"

Código de inscripción : ID 048 – CIEI - 2017

Modalidad de investigación : PREGRADO

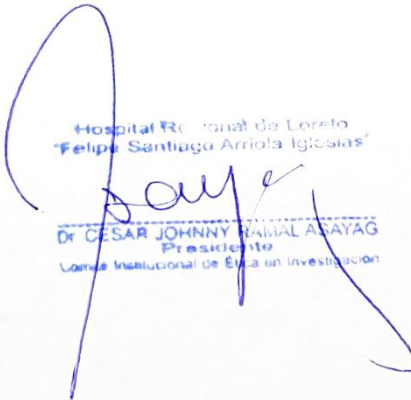
Investigador (es) : Bach. Med. Renzo Arturo Beuzeville Barria.

La APROBACIÓN considera el cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud, las Prioridades Regionales de Investigación, el Balance riesgo/beneficio, y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador alcanzara un informe final al término de este. La aprobación de la ampliación y modificaciones tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta 6 de Agosto 2018. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Punchana, 6 de Febrero del 2018.

Hospital Regional de Loreto  
"Felipe Santiago Arriola Iglesias"



Dr. CESAR JOHNNY PÁMAL ASAYAG  
Presidente  
Comité Institucional de Ética en Investigación

## DEDICATORIA

La presente tesis la realicé en homenaje a las mujeres que me marcaron y a las que aún siguen marcando mi vida. En primer lugar, a la mujer por la cual inicié el camino tan tedioso pero reconfortante de la Medicina Humana, mi abuelita Teodomira Torres, la que en su lecho de muerte me hizo prometer que sería “doctor” y ella me esperaría para curarla de la terrible enfermedad que la aquejaba y a pesar de mis cortos 10 años supe respetar y cumplir aquella promesa.

Asimismo, quiero dedicar gran parte de este homenaje a mi Sra. Madre, Mariela Barría Torres, ya que desde la primera idea, desde la primera luz e iniciativa de elaborar el anteproyecto y presentarlo con mucha antelación, fue por ti, ahora ángel de mis días, pues te hice la firme promesa de obsequiarte mi anhelado título lo más pronto posible; pero mira cómo es la vida de trágica y desventurada, te arrebató de mis brazos a meses de llegar juntos a la meta; solo espero querida Mari, que te hayas podido dar una escapadita del paraíso y me hayas visto sustentar la tesis de la que tan entusiasmado te hablaba por horas al teléfono; te agradezco por haberme esculpido con dureza y por demostrarme, al final del cuento, que ni nuestras diferencias, ni errores, ni mucho menos una maldita enfermedad pudo con el fuerte vínculo que no unía. Te querré siempre, mamá. Acompaña siempre mi andar.

En medio de todas las tragedias que hilaron en medio de carrera, siempre estuvo una mujer presente, una persona muy especial para mí, que me enseñó lo que era una familia y que a pesar de no compartir la misma sangre, siempre me trató como el hijo que nunca tuvo; quiero dedicarte mi trabajo, querida tía Alicia, porque estuviste ahí cuando nadie más apostó por mí y, Ud. Sra., nunca dejó de creer en mí. Gracias por tus detalles, por tu consejo siempre oportuno... pues sólo con una palabra de aliento se puede tocar el cielo con las manos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Dr. Javier Vásquez, por su siempre buena disposición y paciencia en aconsejarme y guiar el excelente desarrollo de esta tesis.

A mi jurado examinador: Dr. Eduardo Chuecas, Dr. Wilfredo Sánchez y Dr. Pantaleón Soto, por todo el invaluable aporte, los consejos y correcciones.

A mis padrinos: Alicia y Javier, por los mejores padres sustitutos que la vida me pudo dar, agradezco sus cuidados, entrega y sobre todo infinito cariño que me han demostrado y siguen demostrando día a día.

Finalmente, pero no menos importante, quiero agradecer a mi querida Priscilla; gracias amor, por ser mi soporte en los momentos difíciles por los que pasé en la última parte de este viaje y por tu apoyo incansable para desarrollar esta bonita tesis.

# INDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I	
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	10
II. JUSTIFICACIÓN: .....	12
III. OBJETIVOS: .....	14
1. GENERAL: .....	14
2. ESPECÍFICO: .....	14
CAPÍTULO II	
IV. MARCO TEÓRICO:.....	14
1. ANTECEDENTES:.....	16
A. INTERNACIONALES: .....	16
B. NACIONALES:.....	17
C. LOCALES: .....	19
2. MARCO CONCEPTUAL:.....	20
A. Calidad de Atención de la Salud: .....	20
Los objetivos de la calidad de servicio:.....	21
Dimensiones de la calidad de servicio .....	21
B. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	24
C. CUESTIONARIO SERVQUAL (Modificado).....	28
V. TÉRMINOS OPERACIONALES: .....	30
CAPÍTULO III	
VI. METODOLOGÍA: .....	32
A. TIPO Y DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO: .....	33
B. POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	34
C. CRITERIOS DE SELECCIÓN:.....	36
D. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, INSTRUMENTOS A UTILIZAR Y MÉTODOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE DATOS: .....	37
E. ASPECTOS ÉTICOS:.....	44
F. ANÁLISIS ESTADÍSTICO:.....	44
G. LIMITACIONES: .....	44

VII. CRONOGRAMA:.....	45
VIII. PRESUPUESTO:.....	46
CAPÍTULO IV	
IX. RESULTADOS.....	48
X. DISCUSIÓN.....	84
XI. CONCLUSIONES.....	88
XII. RECOMENDACIONES.....	90
CAPÍTULO V	
XIII. BIBLIOGRAFIA.....	93
X. ANEXOS: .....	96



## ÍNDICE DE TABLAS

### (GINECO-OBSTETRICIA)

TABLA 01	Distribución de la muestra según rango de edades, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	50
TABLA 02	Distribución de la muestra según estado civil, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	51
TABLA 03	Distribución de la muestra según distrito actual de residencia, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a Noviembre del 2017	52
TABLA 04	Distribución general de las dimensiones de calidad en relación a la satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a Noviembre del 2017	58
TABLA 05	Relación entre el sexo y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	62
TABLA 06	Relación entre la edad y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	63
TABLA 07	Relación entre el estado civil y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	64
TABLA 08	Relación entre el grado de instrucción y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	65
TABLA 09	Relación entre el distrito actual de residencia y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	66

**(PEDIATRÍA)**

TABLA 01	Distribución de la muestra según rango de edades, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	68
TABLA 02	Distribución de la muestra según estado civil, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	69
TABLA 03	Distribución de la muestra según distrito actual de residencia, de los encuestados hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017	70
TABLA 04	Distribución general de las dimensiones de calidad en relación a la satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a Noviembre del 2017	76
TABLA 05	Relación entre el sexo y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	79
TABLA 06	Relación entre la edad y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	80
TABLA 07	Relación entre el estado civil y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	81
TABLA 08	Relación entre el grado de instrucción y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	82
TABLA 09	Relación entre el distrito actual de residencia y la insatisfacción o satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### (GINECO-OBSTETRICIA)

GRÁFICO 01	Distribución de la muestra según sexo, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	50
GRÁFICO 02	Distribución de la muestra según grado de instrucción, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	51
GRÁFICO 03	Dimensión de Fiabilidad en relación al usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	53
GRÁFICO 04	Dimensión de Capacidad de Respuesta en relación al usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	54
GRÁFICO 05	Dimensión de Seguridad en relación al usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	55
GRÁFICO 06	Dimensión de Empatía en relación al usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	56
GRÁFICO 07	Dimensión de Aspectos Tangibles en relación al usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	57
GRÁFICO 08	Evaluación del grado de satisfacción del usuario, en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	61

## **(PEDIATRÍA)**

GRÁFICO 01	Distribución de la muestra según sexo, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	68
GRÁFICO 02	Distribución de la muestra según grado de instrucción, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	69
GRÁFICO 03	Dimensión de Fiabilidad en relación al usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	71
GRÁFICO 04	Dimensión de Capacidad de Respuesta en relación al usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	72
GRÁFICO 05	Dimensión de Seguridad en relación al usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	73
GRÁFICO 06	Dimensión de Empatía en relación al usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	74
GRÁFICO 07	Dimensión de Aspectos Tangibles en relación al usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	75
GRÁFICO 08	Evaluación del grado de satisfacción del usuario, en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.	78

## RESUMEN

Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría Del Hospital Apoyo Iquitos de Septiembre a Noviembre del año 2017

**Bach. Med. Humana. Renzo A. Beuzeville Barria**

### Introducción

Los avances logrados en los últimos años, han permitido prosperar grandemente en diversos campos, donde el sector salud para estar a la vanguardia debe adoptar estrategias que garanticen un servicio de atención de calidad que llegue a satisfacer a los usuarios. El usuario percibe la calidad de atención recibida a partir del trato que brinda el profesional de la salud, destacando la confianza y seguridad que proyectan, el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, individualizado y con una comunicación adecuada, dejando muchas veces de lado el aspecto físico de la infraestructura del establecimiento. Por ello la calidad de atención ofertada por los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García” (HAI) debe ser evaluada a través del grado de satisfacción del usuario, y de esta forma, tomar decisiones que permitan lograr el mejoramiento del nivel de competencia profesional del personal de salud y la satisfacción plena de los usuarios.

### Objetivo

Evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de septiembre a noviembre del año 2017.

### Metodología

El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, prospectivo, ex–post-facto y correlacional. La población de estudio fueron las usuarias atendidas en el serv. de Gineco-obstetricia y los acompañantes de los pacientes atendidos en el serv. de Pediatría. Se tomó una muestra no probabilística, al azar simple. Se obtuvo una muestra de 285 usuarios para Gineco-Obstetricia y 110 para Pediatría. Se utilizó las encuestas tipo SERVQUAL modificada, las que se aplicaron a las usuarias hospitalizados en el serv. de Gineco-obstetricia y los acompañantes de los pacientes atendidos en el serv. de Pediatría al momento del alta médica, tomando en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión.

### Resultados

Las pacientes atendidas en Gineco-obstetricia se caracterizaron por: tener edades comprendidas entre 18 a 27 años en 66.1%, predominando el sexo femenino (100%), los convivientes en 76.2%, con educación secundaria el 47.6% y los que viven en San Juan el 37%. Mientras que en Pediatría se caracterizaron por: tener edades comprendidas entre 18 a 26 años en 71.8%, el sexo femenino en 80%, los convivientes en 74.5%, con educación secundaria el 57.2% y los que viven en Belén el 46.4%. En cuanto a las dimensiones de calidad en Gineco-obstetricia, tenemos que la mayor Insatisfacción fue de “Aspectos tangibles” con 71.8%, la mayor Satisfacción fue de “Fiabilidad” con un 59%, seguida por la de “Empatía” con 57.7%, “Capacidad de respuesta” con 53.1% y “Seguridad” con 50.2%. Mientras que, en Pediatría, tenemos que la mayor Insatisfacción fue también “Aspectos tangibles” con 59.1% y la mayor Satisfacción fue de “Fiabilidad” con 61.5%, seguida por “Seguridad” con 59.1%, luego “Empatía” con 56.4% y finalmente “Capacidad de respuesta” con 51.6%. Las preguntas significativas fueron: pregunta 22 de “Aspt. Tangibles” con 76.9% de insatisfacción, la pregunta 15, de “Seguridad”, con satisfacción del 69.2%. Por otro lado en Pediatría se obtuvo que, también la P22 presentó mayor insatisfacción con 68.18%, mientras que la P1, de “Fiabilidad”, presentó mayor satisfacción con 72.7%. Se encontró que: Satisfacción global en Gineco-obstetricia fue de 50.4% e insatisfacción global del 49.6%. Mientras que en Pediatría fue de 54.3% y 45.7%, respectivamente. En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y distrito sobre la satisfacción del usuario se determinó, mediante la prueba Chi cuadrado, que no existe asociación estadística entre dichas variables y la variable dependiente, que en este caso es el grado de satisfacción del usuario.

### Conclusiones

Tomando como base el porcentaje de satisfacción global que presentaron en conjunto las dimensiones de calidad en ambos servicios, resaltaron gran porcentaje de aspectos en proceso de mejora, y otros en niveles sub-óptimos. Resultando un grado de satisfacción “Regular” de los usuarios de los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García” de setiembre a noviembre del año 2017.

## **ABSTRACT**

Perception of the quality of care and level of satisfaction of the patients attended in the services of Gyneco-Obstetrics and Pediatrics of Hospital Apoyo Iquitos from September to November of the year 2017

**Bachelor in Human Medicine. Renzo A. Beuzeville Barría**

### **Introduction**

The advances achieved in recent years have allowed us to prosper greatly in various fields, where the health sector to be at the forefront must adopt strategies that guarantee a quality service that reaches the users` satisfaction. The user perceives the quality of care received from the treatment provided by the health professional, highlighting the confidence and security they project, the interest and willingness to offer a fast, responsible, individualized service with adequate communication, leaving many times aside the physical aspect of the establishment's infrastructure. Therefore, the quality of care offered by the services of Gyneco-Obstetrics and Pediatrics of the Hospital Apoyo Iquitos "César Garayar García" (HAI) must be evaluated through the degree of user`s satisfaction, and in this way, make decisions that allow to achieve the improvement of the level of professional competence of the health personnel and the full satisfaction of the users.

### **Objective**

To evaluate the quality of care and the level of satisfaction of the patients attended in the gynecology-obstetrics and pediatrics services of the Hospital Apoyo Iquitos from September to November of the year 2017.

### **Methodology**

The study was observational, descriptive, cross-sectional, prospective, ex-post-facto and correlational. The study population was the users served in the service of Gyneco-obstetrics and the companions of the patients attended in the serv. of Pediatrics. A non-probabilistic, simple random sample was taken. A sample of 285 users was obtained for Obstetrics-Gynecology and 110 for Pediatrics. The modified SERVQUAL type surveys were used, which were applied to the users hospitalized in the service. of Gyneco-obstetrics and the companions of the patients attended in the serv. of Pediatrics at the time of medical discharge, taking into account the inclusion and exclusion criteria.

### **Results**

The patients attended in Gynecology - Obstetrics were characterized by: having ages between 18 and 27 years in 66.1%, predominantly female (100%), cohabitants in 76.2%, with secondary education 47.6% and those living in San Juan the 37%. While in Pediatrics were characterized by: having ages between 18 to 26 years in 71.8%, female sex in 80%, cohabitants in 74.5%, with secondary education 57.2% and those living in Belén 46.4%. Regarding quality dimensions in Obstetrics and Gynecology, we have that, the greatest dissatisfaction was in "Tangible Aspects" with 71.8%, the highest Satisfaction was "Reliability" with 59%, followed by "Empathy" with 57.7% , "Responsiveness" with 53.1% and "Security" with 50.2%. While, in Pediatrics, we have that, the greatest dissatisfaction was also in "Tangible Aspects" with 59.1% and the highest Satisfaction was "Reliability" with 61.5%, followed by "Security" with 59.1%, then "Empathy" with 56.4% and finally "Responsiveness" with 51.6%. The significant questions were: question 22 of "Tangible Aspects "with 76.9% of dissatisfaction, question 15, of" Security ", with 69.2% satisfaction. On the other hand in Pediatrics it was obtained that, also the P22 presented greater dissatisfaction with 68.18%, while the P1, of "Reliability", presented greater satisfaction with 72.7%. It was found that: Overall satisfaction in gynecology-obstetrics was 50.4% and global dissatisfaction 49.6%. While in Pediatrics it was 54.3% and 45.7%, respectively. Regarding the influence of sex, age, marital status, degree of education and district on users`s satisfaction, it was determined, through the Chi-square test, that there is no statistical association between these variables and the dependent variable, which in this case is the degree of user`s satisfaction.

### **Conclusions**

Based on the percentage of overall satisfaction presented jointly by the quality dimensions in both services, they highlighted a large percentage of aspects in the process of improvement, and others at sub-optimal levels. This results in a "Regular" level of satisfaction of the users of the hospitalization services of Gyneco-obstetrics and Pediatrics of the Hospital Apoyo Iquitos "César Garayar García" from September to November of the year 2017.

# **CAPÍTULO I**

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

Los avances logrados en los últimos años, han permitido prosperar grandemente en diversos campos, donde el sector salud para estar a la vanguardia debe adoptar estrategias que garanticen un servicio de atención de calidad que llegue a satisfacer a los usuarios (1).

El usuario percibe la calidad de atención recibida a partir del trato que brinda el profesional de la salud, destacando la confianza y seguridad que proyectan, el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, individualizado y con una comunicación adecuada, dejando muchas veces de lado el aspecto físico de la infraestructura del establecimiento (1) (2) (4).

La calidad, proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa “Perfección”, este término al referirse al sector salud engloba aspectos relevantes en cuanto a atención (2). Tal como lo define Avedis Donabedian, la calidad de atención en los servicios de salud, debe consistir en la aplicación de ciencia y tecnología médica en una forma que maximice los beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Siendo el grado de calidad por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (3).

Por ello la calidad de atención ofertada por los establecimientos de salud debe ser evaluada a través del grado de satisfacción del usuario, mediante la diferencia existente entre la expectativa y la percepción del mismo (5) (1). Siendo la encuesta SERVQUAL el instrumento idóneo que mide percepción y expectativa de los usuarios de los servicios de salud evaluando 5 criterios (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) (6).

Estudios realizados en España muestran un 66% de insatisfacción con relación a la prestación de los servicios de salud (7), siendo similares a los datos recogidos en países de Norteamérica con 65% (8) (9) y Latinoamérica. No encontrándose lejos de



la realidad estudios nacionales como los ejecutados en el departamento de Lima donde 73.03% (10) y 80% (11) se encontró insatisfecho con el servicio recibido, al igual que Lambayeque 89.8% (2), Ica 60% (12). Estadísticas que no se alejan de nuestra realidad regional, en Iquitos, donde se encontró el 99% de pacientes “poco satisfecho” con la atención recibida (13).

La falta de calidad se manifiesta de múltiples formas, como servicios de salud inefectivos que no alcanza los estándares esperados de salud, variabilidad en la práctica clínica, aplicación de cuidados inoportunos o innecesarios no amparados por guías de práctica clínica, infraestructura ineficiente, baja capacidad resolutive, limitada accesibilidad, barreras administrativas, geográficas, económicas, culturales o sociales e indiferencia respecto a la perspectiva de género en la provisión de servicios. Siendo percibida por el usuario como largas listas de espera, horarios de atención incompatibles en sus posibilidades, distancias excesivas al centro de atención sanitaria, faltas de medicamentos, ofertas de servicios no adecuadas al contexto y preferencias culturales y sociales del ciudadano (5).

Al ser el Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García” (HAI) un hospital de segundo nivel de la provincia de Maynas, que atiende a la mayor cantidad de usuarios en los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría, procedentes tanto del área urbana como rural, es necesario conocer la calidad de atención y la satisfacción que percibe el usuario, ya que las instituciones del sector salud juegan un papel muy importante en la sociedad, por lo cual surge la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos?**

## **II. JUSTIFICACIÓN:**

La calidad de atención y satisfacción del usuario constituyen un nuevo desafío para los líderes del sector Salud, en este mundo más globalizado y competitivo en el que se busca el bienestar integral, donde el juez es el usuario y su opinión constituye el elemento clave para la interpretación de la misma.

El interés por el estudio de este tema tiene como objetivo identificar la percepción que tiene el usuario de la calidad de atención y satisfacción de usuario, evaluando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; y elementos tangibles como personal correctamente uniformado, materiales de comunicación (maquetas, catálogos y láminas), equipamiento, limpieza y orden de las instalaciones e iluminación del ambiente.

En general, a nivel local, nacional e internacional los usuarios de los servicios de salud de las instituciones públicas presentan un bajo grado de satisfacción con la atención recibida en los consultorios externos, es decir, prima la insatisfacción; y más tratándose de los consultorios externos de Pediatría. Y, sin duda alguna, presentar usuarios insatisfechos viene causando una mala imagen de servicios de salud, sobre todo en los del MINSA. (14)

Teniendo en cuenta que el Hospital Apoyo Iquitos “Cesar Garayar García” actualmente es un hospital de contingencia regional categorizado como nivel II-2 según la Norma Técnica de Categorización de Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud (MINSA). Tiene más que nunca la responsabilidad de establecer herramientas que proporcionen la evaluación de la atención con el objeto de garantizar la efectividad y la eficiencia del servicio de salud con el fin de alcanzar la calidad anhelada.

Siendo los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría aquellos que representan la mayor población en cuanto a usuarios atendidos, es importante saber la percepción que tienen los pacientes con relación a la calidad y nivel de satisfacción en la atención

ofertada en dichos servicios; siguiendo un enfoque sistémico de estructura, proceso y resultado lo que permitirá colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda, buscar soluciones con el propósito de optimizarlo, y cumplir con los lineamientos de la Política de Salud vigente, en el ámbito de modernizar el sector, a fin de lograr mayor calidad en la atención, mejorando el nivel de competencia profesional del personal de salud.

### **III. OBJETIVOS:**

#### **1. OBJETIVO GENERAL:**

- Evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de septiembre a noviembre del año 2017.

#### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Caracterizar a los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017 en términos de edad, sexo, estado civil, grado de instrucción y distrito de residencia.
- Identificar las dimensiones de la calidad de atención con respecto al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017.
- Identificar las preguntas más significativas respecto a las dimensiones de la calidad de atención para los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017.
- Establecer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017.
- Determinar la calidad de atención en general de los servicios brindados a los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017.
- Determinar si las asignaciones de edad, sexo, estado civil, grado de instrucción y distrito de residencia están asociadas con la satisfacción o insatisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017.

## **CAPÍTULO II**

#### IV. MARCO TEÓRICO:

##### 1. ANTECEDENTES:

###### A. INTERNACIONALES:

**VELÁSQUEZ P L, RUIZ P NA, TREJO C A, SOTELO MJ.(2006)**, México, mediante el uso de encuestas a pacientes que acudieron a recibir atención médica de Junio a Septiembre del 2004, en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, realizaron el estudio de *“La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención”*, donde la percepción de la calidad de atención, tanto del personal médico como de los diferentes prestadores de servicios en las áreas de Hospitalización como de consulta Externa fue considerada en general como buena en la mayoría de los casos (85% a 90%), y la misma opinión se tuvo con respecto a las instalaciones y servicios con que cuenta la institución. No obstante, no sirvió para detectar algunas falencias que se presentan en el personal de enfermería del turno nocturno que deberán de ser tomadas en consideración, así mismo, se obtuvieron otros comentarios y sugerencias que servirán para poder mejorar la calidad de atención hacia el paciente. (15)

**ORTIZ R, MUÑOZ S, TORRES E. (2004)**, México, plantean que el objetivo en el estudio de *“Satisfacción de los usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo”* es, evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud, a través de su opinión. La insatisfacción fue 10,8% ( $p < 0,05$ ). El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad ( $p < 0,05$ ). La insatisfacción se asocia con omisiones de información sobre su padecimiento Odds ratio 1,87 IC 95% 1,59 – 2,26, actitud poco amable del médico, trámite de consulta complicado, percepción de mala calidad, ser usuario subsecuente, ausencia de baño en la sala de espera (16).

## **B. NACIONALES:**

**REY, C. (2016).** *“Calidad de atención en el Servicio de Hospitalización – Pediatría del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016”*. Estudio de alcance descriptivo, de corte transversal, enfoque cuantitativo, en el cual se encuestaron 17 pacientes a través del cuestionario correspondiente al modelo SERVQUAL, debidamente validado, el mismo que consta de 22 preguntas y mide la percepción que tienen los encuestados respecto a la calidad de atención en el servicio indicado, con una confiabilidad medida aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0.77, por lo tanto la confiabilidad del instrumento es aceptable. La calidad de atención percibida por los pacientes en el Servicio de Hospitalización – Pediatría es “Regular” con un 58.8%, mientras que un 41.2% lo considera adecuado; en las dimensiones predominan los siguientes resultados: Dimensión de Elementos tangibles: Regular con 82.4%, Confiabilidad: Adecuado con 47.1%, Capacidad de respuesta: Regular con 52.9%, Seguridad: Regular con 58.8%, Empatía: Regular con 70.6%. (17).

**WAJAJAY, W. (2013),** respecto a su estudio *“Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - Febrero 2013”* donde muestra que 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de “satisfacción amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” respectivamente. La seguridad fue la dimensión más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”. Los aspectos tangibles fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción moderada”. Las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve” a partir de los niveles explorados (18).

**CHUECAS, E. (2008).** *“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III del MINSA, Iquitos – 2008”*. Tesis doctoral cuyo estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal; conformado por todos los usuarios internos y externos, teniendo como base los datos de la atención del mes de noviembre y diciembre del 2008; la selección de los participantes se realizó mediante un muestreo aleatorio simple (usuarios internos) y un muestreo sistemático no probabilístico (usuarios externos). Se utilizó la encuesta SERVQUAL, siendo ésta adaptada a las características culturales de los usuarios. La población total fue 397 usuarios (internos: 172, externos: 225). Conclusión: la edad promedio de los usuarios fue de 28.4 años, la mayoría de los entrevistados tuvieron educación secundaria (58.1%), convivientes (41.9%), residentes del distrito de Punchana (38.4%) y fueron procedentes de zona urbana (74.3%). La calidad de servicio presentó brechas negativas en su totalidad, destacando en menor cuantía las dimensiones de la empatía y los elementos tangibles. El grado de satisfacción de los usuarios internos presentan un mayor porcentaje de satisfacción (88.1%); en cambio, en los usuarios externos se obtuvo un 42.7%. (19)



### C. LOCALES:

**SÁNCHEZ, V (2016)**, desarrolló la investigación en “*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García*”, mayo y junio 2016”, donde obtiene como resultados que, la Calidad de Atención, Bueno con el mayor predominio de 57,1%, mientras que solo excelente y malo obtuvieron 0%. Grado de Satisfacción, Poco satisfecho con el mayor predominio de 99%, mientras que solo muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 0% donde debemos reajustar y adecuar. Determinando de tal forma que, no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro Obstétrico del Hospital Iquitos (20).

**VELA, L (2014)**, desarrolló la investigación sobre “*Calidad de Atención y niveles de Satisfacción del Usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Enero 2014*”, siendo un estudio descriptivo, prospectivo, transversal; donde la población de estudio fueron los usuarios hombres y mujeres hospitalizados en los servicios de cirugía y Gineco-obstetricia, en condiciones de alta durante el periodo de ejecución; donde obtiene como resultados que, de los 150 pacientes encuestados en los servicios de hospitalización de cirugía y Gineco-obstetricia, se observó que el sexo predominante fue el femenino con un 78%. Con respecto a la edad se observó que la edad predominante fluctúa dentro del rango de 20 y 40 años de edad con un 64%. En cuanto a recomendar el hospital a otras personas el 87% de los encuestados asegura que si recomendaría. Y además el trabajo mostró que existen altos niveles de calidad y satisfacción en todas las series estudiadas (21).

## 2. MARCO CONCEPTUAL:

### A. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA SALUD:

Según, Donabedian define la calidad de la atención en salud como **“Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario”**. Por ello sugiere que la calidad es una propiedad de, y un juicio sobre, alguna unidad definible de la atención, la cual se puede dividir por lo menos en dos partes: técnica e interpersonal. Es necesario precisar que la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas, de manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar con ello sus riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios (22).

Por ello ofrecer salud a las personas requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

La Organización Mundial de la Salud define como **“El conjunto de servicios que se prestan al usuario, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población”** .

– **Características de la Calidad**

Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

– **Calidad percibida**

Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del usuario.

– **Paciente**

Es la persona que sufre de un malestar potencial o real que es atendida por un profesional de salud.

### **LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO:**

Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del paciente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

### **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Para Donabedian existen dos dimensiones inseparables y que tienen lugar de manera simultánea durante el proceso de atención:

- ❖ **DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA:** Referida a los aspectos técnico-científicos de la atención, cuyas características básicas son:
  - **EFFECTIVIDAD:** Referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
  - **EFICACIA:** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- EFICIENCIA: Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- CONTINUIDAD: Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- SEGURIDAD: La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- INTEGRALIDAD: Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

❖ **DIMENSIÓN HUMANA:** Referida al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es también válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención ética de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

No se puede afirmar que la atención médica es de buena calidad cuando se descuida cualquiera de estas dos dimensiones.

Este mismo autor hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud:

a. **ESTRUCTURA:**

- Engloba las características relativamente estables de la organización de salud que proporciona la atención: a los recursos humanos,

materiales tecnológicos y financieros, así como recursos organizacionales como normas, reglamentos, procedimientos, documentos. Además, incluye los conocimientos y habilidades que aplica el personal de salud para brindar la atención.

**b. PROCESO:**

- Conjunto de actividades realizadas por el personal de salud para atender a los usuarios y solucionar sus problemas. También incluye las actividades que los usuarios realizan por ellos mismos. Son elementos del proceso de atención, la forma en que el médico examina al paciente, sus decisiones diagnósticas y terapéuticas y el apego del paciente al tratamiento establecido.

**c. RESULTADOS:**

- Incluye los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, sean estos buenos o malos; la satisfacción de los usuarios y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para los usuarios y para los que se lo otorgan. (22)

## **B. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia.

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

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (23)

La satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención. (25)

Satisfacción refleja cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente.

La idea de satisfacción del usuario manejaría dos elementos:

- a. **EXPECTATIVAS:** Lo que se esperaba obtener.
  - b. **RENDIMIENTO PERCIBIDO:** Desempeño que el cliente considera haber obtenido
  - c. **NIVELES DE SATISFACCIÓN:** Juicio de valor final luego de asociar los parámetros anteriores:
- **INSATISFACCIÓN:**
    - Expectativas sobrepasan al rendimiento percibido; asociada a una “mala atención”.
  - **SATISFACCIÓN:**
    - Expectativas coinciden con el rendimiento percibido; asociada a una “buena atención”.
- **Percepción**
- Función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. Es el primer proceso cognoscitivo a través del cual los sujetos captan información del entorno. Es un proceso adaptativo, base de la cognición y la conducta.
- **Expectativa**
- Suposición centrada en el futuro, incertidumbre que puede ser realista o no. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción. Si algo que pasa es completamente inesperado resulta en una sorpresa.

– **Confiabilidad**

- Es la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado.

– **Efectividad**

- Involucra la eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y recursos.

– **Eficacia**

- Se define como “hacer las cosas correctas” , es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

– **Eficiencia**

- Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados

– **Habilidad**

- Es un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo.

– **Infraestructura**

- Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

– **Oportunidad**

- Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta



característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

– **Queja**

- Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

– **Riesgo**

- Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la institución y el logro de sus objetivos. Es la probabilidad de que un incidente o evento adverso ocurra.

– **Servicio**

- Son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los usuarios satisfacción de deseos o necesidades.

– **Servicio al paciente**

- Interacción entre el personal de salud y el paciente a lo largo de la atención o servicio brindado.

– **Servicio de atención**

- Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un establecimiento con el fin de que el paciente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### C. CUESTIONARIO SERVQUAL (Modificado)

El cuestionario SERVQUAL consta de 2 secciones. En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones. En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración. (Anexo 01 y 02)

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

- ✓ FIABILIDAD: Ítems de 1 al 5.
- ✓ CAPACIDAD DE RESPUESTA: Ítems del 6 al 9.
- ✓ SEGURIDAD: Ítems del 10 al 13.
- ✓ EMPATÍA: Ítems del 14 al 18.
- ✓ ASPECTOS TANGIBLES: Ítems del 19 al 22.

– **FIABILIDAD:**

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.

– **CAPACIDAD DE RESPUESTA:**

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido y oportuno a los usuarios, frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo adecuado.

– **SEGURIDAD:**

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Son conocimientos y habilidades mostrados por el personal para fomentar credibilidad y confianza.

– **EMPATÍA:**

Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación.

– **ELEMENTOS TANGIBLES:**

Forman aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, esto incluye las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad

**V. TÉRMINOS OPERACIONALES:**

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

Variable	Definición		Tipo de variable	Escala de medición	Indicadores y valores	Fuente de verificación
	Conceptual	Operacional				
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Edad que de acuerdo al documento de identidad	Cuantitativa	Numérica Continua	Edad en años	Ficha de recolección de Datos
Sexo	Condición fisiológica que define al individuo como varón o mujer		Cualitativa	Nominal Dicotómica	Femenino Masculino	
Estado Civil	Condición de una persona según el registro civil en función si tiene o no pareja y su situación legal respecto a eso		Cualitativa	Nominal Dicotómica	Soltero, Casado Conviviente Viudo Separado Divorciado	
Grado de Instrucción	El grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.		Cualitativa	Nominal Politómica	Sin Instrucción, Primaria, Secundaria, Superior	
Distrito	Parte en que se divide una población, un territorio u otro lugar con fines administrativos o jurídicos.	Distrito al que pertenece su domicilio	Cualitativa	Nominal Politómica	Belén Iquitos San Juan Punchana	

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición		Dimensiones	Indicadores	Fuente de verificación
	Conceptual	Operacional			
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Se define como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un usuario valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio donde las percepciones que obtenga sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.	La calidad de atención en la salud, es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras en la salud.	<b>Fiabilidad:</b> Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita médica diaria.</li> <li>• Información brindada que sea entendida por el usuario</li> </ul>	Ficha de recolección de datos
			<b>Capacidad de respuesta:</b> Disponibilidad para ayudar a los usuarios para proveer el servicio con prontitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites de hospitalización, análisis y exámenes de lab. rápidos</li> </ul>	
			<b>Seguridad:</b> Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución al problema del paciente</li> <li>• Generación de confianza</li> <li>• Respeto a la privacidad.</li> </ul>	
			<b>Empatía:</b> Es una habilidad propia del ser humano, que nos permite ponernos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender al paciente.</li> <li>• Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>• Paciencia y comprensión.</li> </ul>	
			<b>Elementos tangibles:</b> Son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal correctamente uniformado</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> </ul>	

## **CAPÍTULO III**

## **VI. METODOLOGÍA:**

### **D. TIPO Y DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO:**

Fue un estudio Observacional, Descriptivo, Transversal, Prospectivo, Cuantitativo, ex – post-facto y correlacional.

- **OBSERVACIONAL:**
  - En el estudio no intervino el investigador, se limitó a observar, preguntar y describir la realidad.
- **DESCRIPTIVO:**
  - Se describieron las características sociodemográficas, la percepción del nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos.
- **TRANSVERSAL:**
  - Se evaluó las variables de manera simultanea en una sola oportunidad, entre los meses de Septiembre a Noviembre del 2017.
- **PROSPECTIVO:**
  - Ya que el estudio se inició antes de realizarse el proceso de encuesta y los datos se obtuvieron a medida que éste se realizaba.
- **CUANTITATIVO:**
  - Se recopiló información que se procesó y dió como resultado tablas con porcentajes para responder el problema planteado.
- **EX-POST-FACTO Y CORRELACIONAL:**

Se examinó el grado de correlación que existe entre la VI (variable independiente) y la VD (variable dependiente), del estudio (Hipótesis: Existe relación entre la VI y la VD), sin establecer relación causal, después de que el usuario hospitalizado haya recibido la atención respectiva y, por consiguiente, dado de alta.

## **E. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

### **1. POBLACIÓN DE ESTUDIO:**

El estudio se realizará en base a datos obtenidos de la aplicación del instrumento para medir las percepciones y expectativas de los usuarios hospitalizados en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia y Pediatría, sobre calidad de atención y nivel de satisfacción del Hospital Apoyo Iquitos "CÉSAR GARAYAR GARCÍA" entre Septiembre y Noviembre del 2017.

### **2. CALCULO DE TAMAÑO MUESTRAL Y MUESTREO:**

Para seleccionar la muestra, se realizo una revisión de los ingresos. Obteniendose 1107 usuarios atendidos en hospitalización de Gineco-obstetricia y 153 en el servicio de pediatria. Calculandose el tamaño muestral, aplicando la siguiente formula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren insatisfechos (0.5)

q = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren satisfechos (0.5)

E = Error estándar (0.05)

y = Para el intervalo de confianza de 95%, el valor de "z" es igual a 1.96

N = Población de usuarios atendidos en los servicios de Gineco-Obstetricia y/o Pediatría de Septiembre a Noviembre del 2016



Entonces:

Tamaño de la muestra para hospitalización de Gineco- Obstetricia

$$n = \frac{y^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + y^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1353)}{(0.05)^2(1353 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(1107)}{(0.0025)(1106) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{1063.1628}{2.765 + 0.9604}$$
$$n = \frac{1063.1628}{3.7254} = 285.38$$

Tamaño de la muestra para hospitalización de Pediatría

$$n = \frac{y^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + y^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(204)}{(0.05)^2(204 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(153)}{(0.0025)(152) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{146.9412}{0.38 + 0.9604}$$
$$n = \frac{146.9412}{1.3404} = 109.6$$

- Para los cálculos se tomara un nivel de confianza 95% y un margen de error del 5%. Siendo la muestra representativa constituida por 285 encuestas para hospitalización de Gineco-Obstetricia y 110 encuestas a hospitalización de Pediatría.
- El tamaño de la muestra fue corroborado en el aplicativo de la Encuesta SERVQUAL modificada diseñado en Excel que utiliza el MINSA para determinar la satisfacción del usuario de Hospitalización en establecimientos de II y III nivel (Anexo 03).

## **F. CRITERIOS DE SELECCIÓN:**

### **❖ CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- **Encuestas para el servicio de hospitalización de Gineco-Obstetricia**
  - Paciente mayor de 18 años, que recibió atención en el servicio de hospitalización de Gineco-Obstetricia con una permanencia mayor de 24 horas
  - Pacientes sin impedimento físico, verbal o mental que den consentimiento verbal informado.
- **Encuestas para el servicio de hospitalización de Pediatría**
  - Acompañantes y/o familiar del paciente que recibió atención en el servicio de hospitalización de Pediatría con una permanencia mayor de 24 horas.
  - Acompañantes de ambos sexos.
  - Acompañantes y/o familiar del paciente sin impedimento físico, verbal o mental que den consentimiento verbal informado.

❖ **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- **Encuestas para el servicio de Gineco-Obstetricia**
  - Pacientes que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del hospital.
  - Encuestas llenadas de manera errónea o que estén incompletas.
  
- **Encuestas para el servicio de Pediatría**
  - Acompañantes y/o familiar del usuario menores de 18 años.
  - Acompañantes y/o familiar del usuario que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del hospital.
  - Encuestas llenadas de manera errónea o que estén incompletas.

**G. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, INSTRUMENTOS A UTILIZAR Y MÉTODOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE DATOS:**

- a. **Elaboración del proyecto:**
  - Consta de revisión bibliográfica, redacción del proyecto, elaboración de ficha de recolección de datos.
  
- b. **Evaluación el protocolo por los asesores:**
  - Para hacer los ajustes necesarios a la metodología del mismo.
  
- c. **Obtención del permiso institucional y aprobación del Comité de ética:**
  - Se presentará al encargado de la Dirección de Investigación del Hospital Apoyo Iquitos (HAI), la solicitud pertinente para obtener el permiso para aplicar los instrumentos en el servicio de Gineco-Obstetricia y pediatría.

**d. Aplicación de los instrumentos:**

- Se solicitó evaluación por el Comité de ética del Hospital Apoyo Iquitos y Hospital Regional de Loreto.
- Los usuarios seleccionados con los criterios de inclusión y exclusión recibieron una explicación clara y concisa del fin del estudio, y para su participación se les solicitó su aceptación mediante la firma del consentimiento informado.
- La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados se realizó mediante una entrevista al finalizar su atención, es decir al alta del paciente del Gineco-Obstetricia y Pediatría. El usuario o acompañante respondió las 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción calificándolas del 1 al 7. La entrevista duró en promedio 20 minutos.

- e. Procesamiento y análisis de los datos:** Una vez obtenida la información, se creó una base de datos en Microsoft Excel, utilizando el aplicativo de la Encuesta SERVQUAL modificada, y el programa SPSS. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos.

## MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° ÍTEMS	ÍTEMS
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita médica diaria.</li> <li>• Información brindada que sea entendida por el usuario.</li> <li>• Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.</li> </ul>	22.72%	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?</li> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado(a)?</li> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: Beneficios y efectos adversos?</li> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que se le realizaron?</li> <li>• ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?</li> </ul>
	<b>DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites de hospitalización, análisis y exámenes de lab. rápidos</li> </ul>	18.18%	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?</li> <li>• ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?</li> <li>• ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?</li> <li>• ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?</li> </ul>
	<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución al problema del paciente</li> <li>• Generación de confianza</li> <li>• Respeto a la privacidad.</li> </ul>	18.18%	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?</li> <li>• ¿Los alimentos se le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?</li> <li>• ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por lo cual se hospitalizó?</li> <li>• ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?</li> </ul>

	<p><b>DIMENSIÓN 4</b></p> <p><b>EMPATÍA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender al paciente.</li> <li>• Amabilidad en el trato por parte del médico</li> <li>• Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>• Paciencia y comprensión.</li> </ul>	22.72%	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El trato del personal de obstetricia/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?</li> <li>• ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?</li> <li>• ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?</li> <li>• ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?</li> <li>• ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización?</li> </ul>
	<p><b>DIMENSIÓN 5</b></p> <p><b>ELEMENTOS TANGIBLES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal correctamente uniformado</li> <li>• Materiales de comunicación (maquetas, catálogos y láminas)</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>• Iluminación del ambiente</li> </ul>	18.18%	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?</li> <li>• ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?</li> <li>• ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?</li> <li>• ¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron las adecuadas?</li> </ul>

## MATRIZ DE LA BASE DE DATOS DEL APLICATIVO ANALITICO DE LA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA

<b>PERÚ</b> Ministerio de Salud Dirección General de Salud de las Personas			<b>INSTRUMENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS SERVQUAL MODIFICADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN (Nivel - I,II y III)</b>																																																			
P-1p																																																						
DISA/DIRESA/GERESA: NOMBRE Y CATEGORIA DEL EE.SS.: SERVICIO: HOSPITALIZACION ( )			<input type="button" value="Ir al Menú Principal"/>																																																			
Nº de Encuesta	DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO								EXPECTATIVAS												PERCEPCIONES																																	
	Fecha de la Aplicación de la Encuesta	Hora Inicio	Condición del Encuestado Usuario (0) Acompañante (1) Padre (1,1) Madre (1,2) Otro (1,3)	Edad en años	Sexo M(1) F(2)	Grado de Instrucción Ninguno (0) Primaria (1) Secundaria(2) Superior (3) No sabe (4)	¿Tipo de seguro por el cual se atiende? SIS (0) SOAT(1) Ninguno (2) Otro (3)	Servicio Donde Permaneció Hospitalizado ?	Tiempo de Hospitalización en días?	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
0																																																						

### MATRIZ DE MEJORA

> 60%	<b>POR MEJORAR (MALO)</b>
40 – 60 %	<b>EN PROCESO (REGULAR)</b>
< 40	<b>ACEPTABLE (BUENO)</b>

La “MATRIZ DE MEJORA” categoriza los porcentajes de satisfacción cada pregunta, analizada mediante el aplicativo de la Encuesta SERVQUAL modificada diseñado por el MINSa, de la siguiente manera:

1. **POR MEJORAR** (“Malo”): Se categoriza como “Mala atención” o “Por mejorar” a los aspectos específicos y/o globales que presentaron un porcentaje de insatisfacción > a 60% y fueron resaltadas con el color “Rojo”.
2. **EN PROCESO** (“Regular”): Se categoriza como “Atención Regular” o “En proceso” a los aspectos específicos y/o globales que presentaron un porcentaje de insatisfacción del 40 al 60% y fueron resaltadas con el color “Amarillo”.
3. **ACEPTABLE** (“Bueno”): Se categoriza como “Buena atención” o “Aceptable” a los aspectos específicos y/o globales que presentaron un porcentaje de insatisfacción < a 40% y fueron resaltadas con el color “Verde”.



- f. Validación y confiabilidad del instrumento:** La encuesta SERVQUAL modificada fue previamente validada con éxito para la medición de la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización. Validado en el Perú por el Ministerio de Salud - Control de Calidad. (Norma Técnica/MINSA/2011).
  
- g. Redacción de informe final:** De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Medicina “Rafael Donayre Rojas” de la Universidad Nacional de Amazonía Peruana de acuerdo a normas de Vancouver.
  
- h. Presentación de los resultados:** Se presentará a una revista indexada para su publicación.
  
- i. Reunión de presentación de resultados:** Luego de publicado el trabajo, se hará la presentación oficial de los resultados obtenidos a las autoridades de este hospital.

## **H. ASPECTOS ÉTICOS:**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación con el fin de mantener la confidencialidad y los principios éticos universales de la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, el presente estudio:

- Será evaluado por el comité de ética del Hospital Apoyo Iquitos, siguiendo las normas internacionales de investigación en salud (Núremberg 1947, Helsinki 1966, Helsinki II 1975; Reporte Belmont).
- Los usuarios que decidan participar en el estudio, tomarán la decisión de forma voluntaria, dando su autorización verbal.
- Se evitará la difusión de información personal obtenida de las encuestas para fines externos al estudio.

## **I. ANÁLISIS ESTADÍSTICO:**

El procesamiento de los datos se realizará con la ayuda del aplicativo de la Encuesta SERVQUAL modificada, y el programa SPSS, donde se aplicará estadística descriptiva (Frecuencia absoluta y frecuencia teórica), y analítica (chi cuadrado). Los resultados serán presentados en tablas y gráficos de frecuencias adecuados para cada variable en estudio.

## **J. LIMITACIONES:**

Las limitaciones que se podrían encontrar en este proceso de investigación son:

- Usuarios no colaboran con el llenado de la encuesta.
- Que no se logre recolectar la cantidad de encuestas requeridas para el estudio por falta de cooperación por parte de los usuarios.

## VII. CRONOGRAMA:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	2017									2018	
	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Febr
Elección del tema de investigación	X										
Búsqueda bibliográfica	X										
Redacción del protocolo de investigación	X	X									
Preparación del instrumento para la recolección de datos		X	X								
Revisión por los asesores			X	X							
Presentación del protocolo de investigación al comité de ética e investigación				X							
Capacitación a los encargados de la recolección de los datos				X	X						
Recolección de los datos						X	X	X			
Elaboración de la base de datos									X		
Análisis e interpretación de los resultados									X	X	
Redacción del manuscrito con los resultados										X	
Revisión por los asesores										X	
Modificación de las sugerencia y/o observaciones										X	
Sustentación de tesis											X

## VIII. PRESUPUESTO:

El proyecto de investigación contará con recursos humanos y materiales para la concretización de la investigación a realizar:

- **Recursos Humanos:** En este estudio intervendrá el autor con el apoyo de colaboradores para la elaboración de la base de datos; se contará con la supervisión de los asesores.
- **Recursos Materiales:** Los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación planteada serán financiados por el autor. Los gastos se detallan a continuación:

Partidas y sub partidas	Importe en S/.
<b>Bienes:</b>	
- Papel	50.00
- USB, CDs	20.00
- Lapiceros	06.00
<b>Servicios:</b>	
- Fotocopias	200.00
- Internet	100.00
- Impresiones	50.00
- Pasajes	300.00
- Viáticos	50.00
- Evaluación por el comité de ética	
- Hospital Regional de Loreto	50.00
- Hospital Apoyo Iquitos	50.00
- Encuestadores	100.00
- Análisis de datos	100.00
<b>Total</b>	<b>1076.00</b>

## **CAPÍTULO IV**

## **IX. RESULTADOS**

## **A. GINECO-OBSTETRICIA**

- Se entrevistaron doscientos ochenta y seis (286) pacientes en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos "César Garayar García" durante el periodo comprendido de setiembre a noviembre del 2017, generándose los siguientes resultados:

# 1. CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017

## 1.1. EDAD

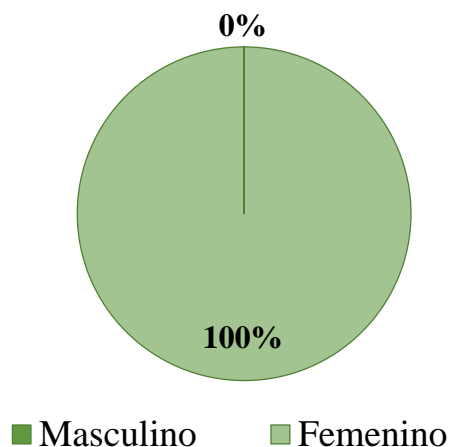
**TABLA 01: Distribución de la muestra según rango de edades de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

RANGO DE EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
18 - 27	189	66.1
28 - 37	65	22.7
38 - 47	32	11.2
TOTAL	286	100.0

La mayor parte de las usuarias entrevistados tuvieron edades comprendidas entre 18 a 27 años (66.1%). La minoría estuvo conformada por usuarios mayores entre 38 a 47 años (11.2%)

## 1.2. SEXO

**GRÁFICO 01: Distribución de la muestra según sexo de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



En su totalidad los usuarios encuestados fueron de sexo femenino (100%).



### 1.3. ESTADO CIVIL

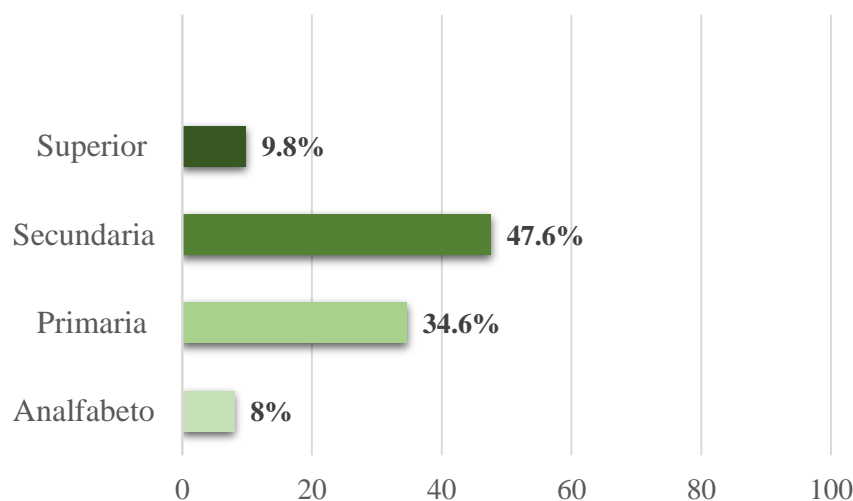
**TABLA 02: Distribución de la muestra según estado civil de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Soltero	33	11.6
Casado	31	10.8
Conviviente	218	76.2
Viudo	4	1.4
TOTAL	286	100.0

El mayor porcentaje de usuarias entrevistadas fueron convivientes (76.2%), seguido de solteras (11.6), casadas (10.8) y la minoría fueron viudas (1.4%).

### 1.4. GRADO DE INSTRUCCIÓN

**GRÁFICO 02: Distribución de la muestra según grado de instrucción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



Se aprecia que el máximo grado de instrucción alcanzado por la mayoría de usuarias entrevistadas fue el nivel secundario con 47.6%, seguido del nivel primario con 34.6%, tan sólo el 9.8% tuvieron grado de instrucción superior, y una existe una incidencia de analfabetismo del 8.0%.

### 1.5. DISTRITO ACTUAL DE RESIDENCIA

**TABLA 03: Distribución de la muestra según distrito actual de residencia de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

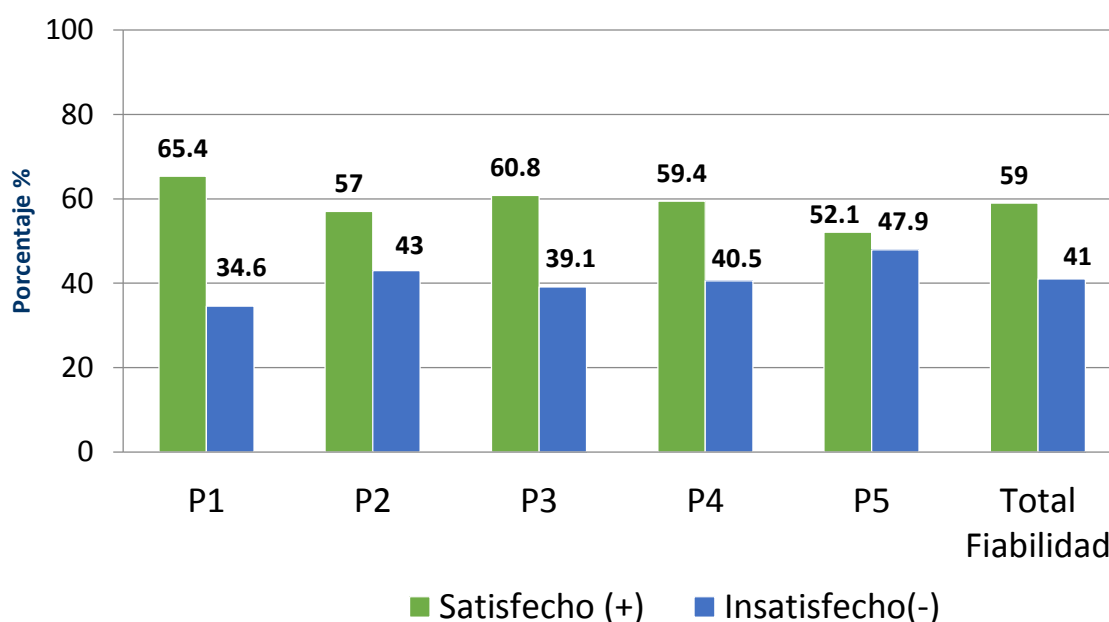
DISTRITO DE PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Iquitos	76	26.5
Belén	104	36.3
San Juan	106	37.0
TOTAL	286	100.0

En la presente tabla apreciamos que, la mayoría de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia de setiembre noviembre del 2017, residen actualmente en el distrito de San Juan (37.0%) y en un porcentaje menor en otros distritos (Belén, 36.3% e Iquitos, 26.5%).

## 2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS, DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017,

### 2.1. DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

**GRÁFICO 03: Dimensión de Fiabilidad en relación al grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

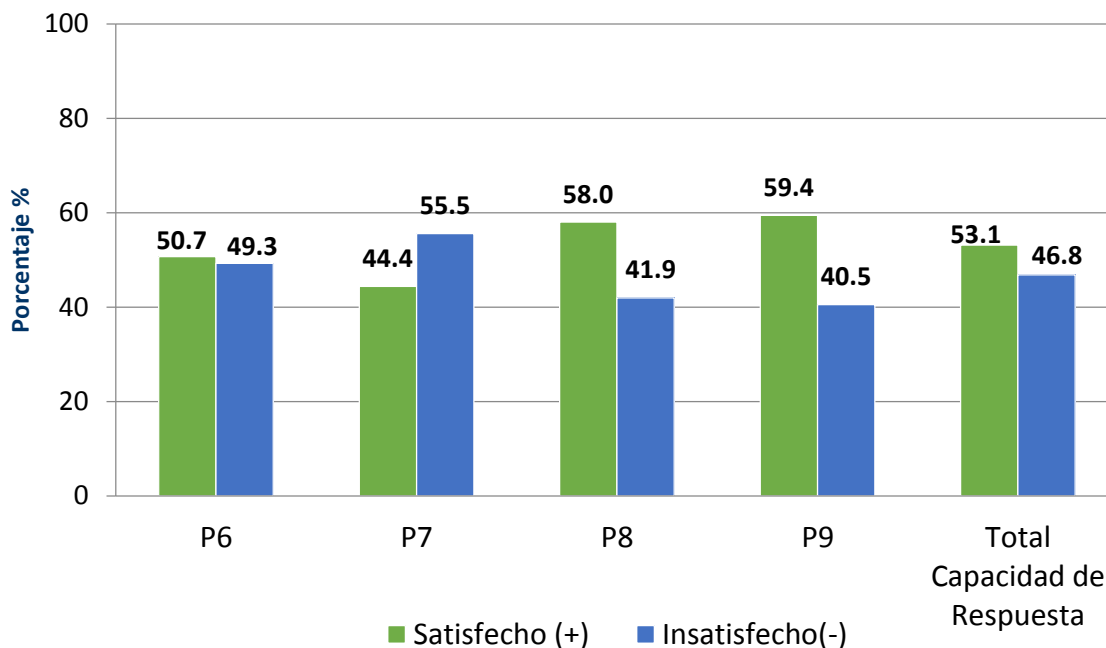


En cuanto a la Dimensión de Fiabilidad se consideraron 5 preguntas (P1, P2, P3, P4, P5), las usuarias entrevistadas presentaron 59% de satisfacción global y 41% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas se encuentra la P1 que presentó mayor satisfacción (65.4%) lo cual indica que se estaría cumpliendo con las visitas médicas diarias en el servicio de Gineco-obstetricia; a diferencia de la P5 presentó mayor insatisfacción (47.9%), este resultado indica que no se estaría cumpliendo con brindar, al momento del alta médica, explicaciones claras sobre los medicamentos y los cuidados para la salud del paciente en casa.

## 2.2. DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

**GRÁFICO 04: Dimensión de Capacidad de Respuesta en relación al grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

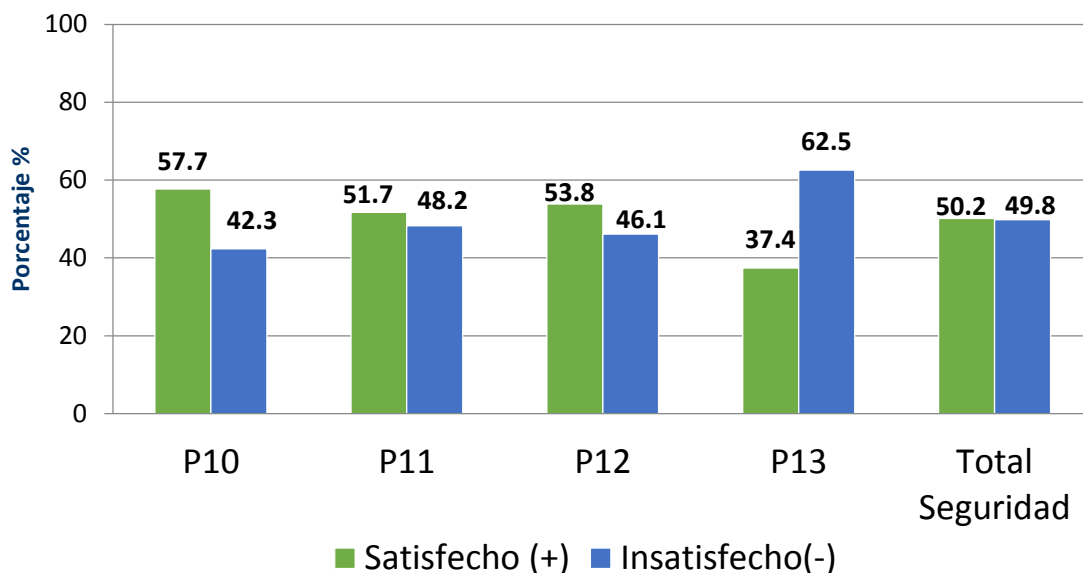


En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta se consideraron 4 preguntas (P6, P7, P8, P9), las usuarias entrevistadas presentaron 53.1% de satisfacción global y 46.8% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que P9 presentó mayor satisfacción (59.4%) lo cual indica que los trámites para el alta médica estarían realizándose de forma rápida en el servicio de Gineco-obstetricia; a diferencia de P7 que presentó mayor insatisfacción (55.5%) esto indica que durante la hospitalización los análisis de laboratorio solicitados por los médicos en el servicio de Gineco-obstetricia no se estarían realizando rápido.

### 2.3. DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

**GRÁFICO 05: Dimensión de Seguridad en relación al grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

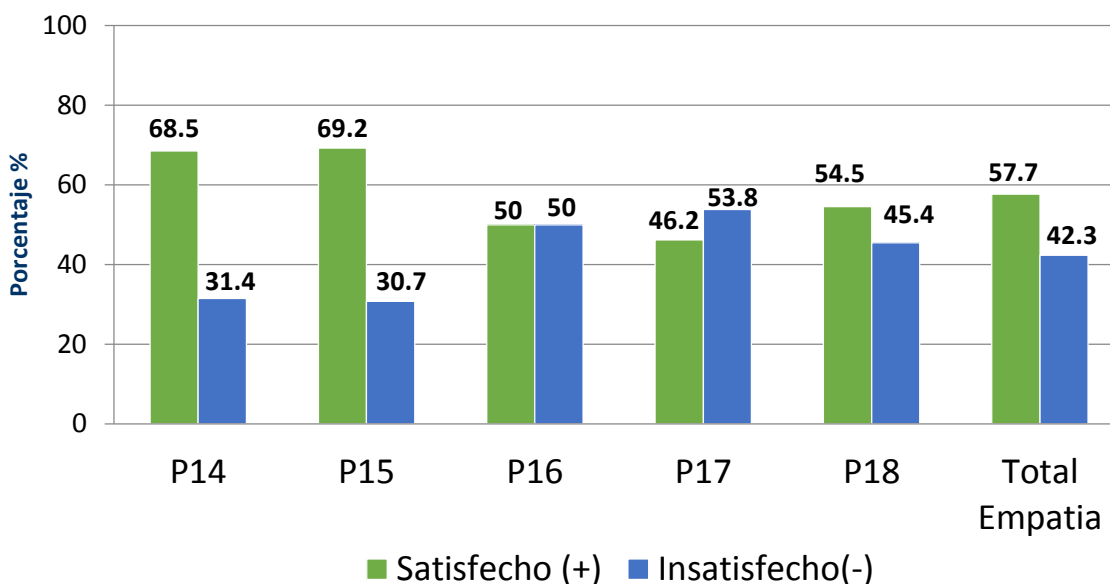


En cuanto a la Dimensión de Seguridad se consideraron 4 preguntas (P10, P11, P12, P13), las usuarias entrevistadas presentaron 50.2% de satisfacción global y 49.8% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que P10 presentó mayor satisfacción (57.7%) esto indica que los médicos del servicio de Gineco-Obstetricia muestran interés para mejorar o solucionar el problema de salud del paciente; a diferencia de P13 que presentó mayor insatisfacción (62.5%), esto indica que el personal de salud del servicio de Gineco-Obstetricia no estarían respetando la privacidad de las pacientes hospitalizadas.

## 2.4. DIMENSIÓN DE EMPATÍA

**GRÁFICO 06: Dimensión de Empatía en relación al grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

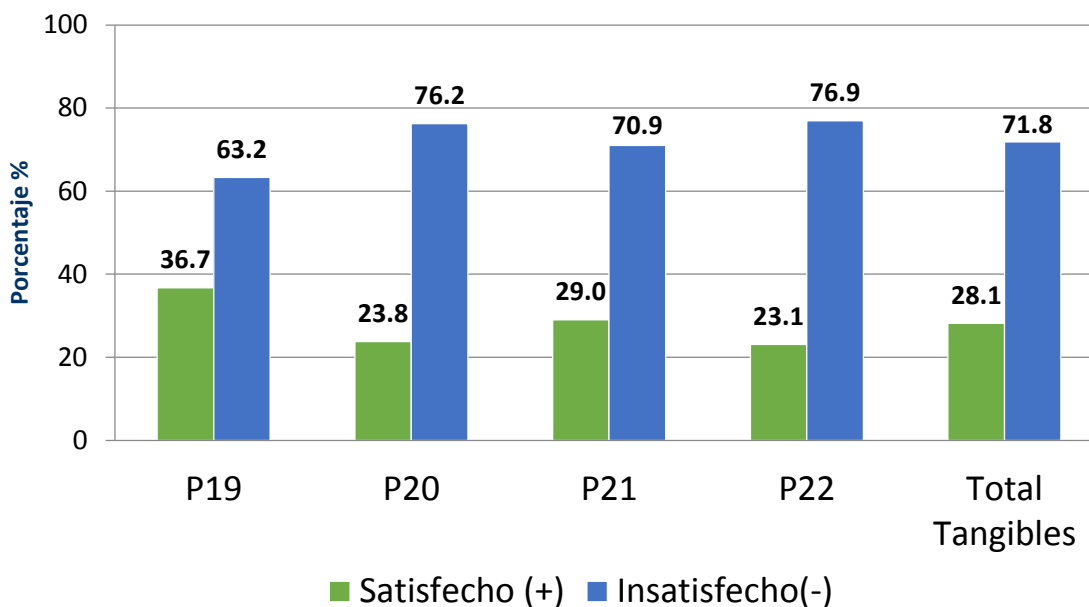


En cuanto a la Dimensión de Empatía se consideraron 5 preguntas (P14, P15, P16, P17, P18) los usuarios entrevistados presentaron 57.7% de satisfacción global y 42.3% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que P15 presentó mayor satisfacción (69.2%) esto demuestra que los médicos del servicio de Gineco-Obstetricia tienen un trato amable, respetuoso y con paciencia a las pacientes hospitalizadas; a diferencia de P17 que presentó mayor insatisfacción (53.8%), esto demuestra que el trato del personal encargado de los trámites de admisión y/o alta médica no estaría siendo amable, respetuoso ni con paciencia.

## 2.5. DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES

**GRÁFICO 07: Dimensión de Aspectos Tangibles en relación al grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



En cuanto a la Dimensión de Aspectos Tangibles se consideraron 4 preguntas (P19, P20, P21, P22), las usuarias entrevistadas presentaron 28.1% de satisfacción global y 71.8% de insatisfacción global.

Entre las preguntas de insatisfacción más significativas tenemos a P22 que presentó 76.9%, esto indica que la ropa de cama, colchón y frazadas no estarían siendo las adecuadas; y P20 con 76.2% que indica que los servicios higiénicos del servicio de Gineco-obstetricias no se encuentran habitualmente limpios.

## 2.6. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**TABLA 04: Distribución general de las dimensiones de calidad de atención en relación a la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

PREGUNTAS	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
	n	%	n	%
P01	187	65.4	99	<b>34.62</b>
P02	163	57.0	123	<b>43.01</b>
P03	174	60.8	112	<b>39.16</b>
P04	170	59.4	116	<b>40.56</b>
P05	149	52.1	137	<b>47.90</b>
<i>Fiabilidad</i>	843	59.0	587	<b>41.05</b>
P06	145	50.7	141	<b>49.30</b>
P07	127	44.4	159	<b>55.59</b>
P08	166	58.0	120	<b>41.96</b>
P09	170	59.4	116	<b>40.56</b>
<i>Capacidad de Respuesta</i>	608	53.1	536	<b>46.85</b>
P10	165	57.7	121	<b>42.31</b>
P11	148	51.7	138	<b>48.25</b>
P12	154	53.8	132	<b>46.15</b>
P13	107	37.4	179	<b>62.59</b>
<i>Seguridad</i>	574	50.2	570	<b>49.83</b>
P14	196	68.5	90	<b>31.47</b>
P15	198	69.2	88	<b>30.77</b>
P16	143	50.0	143	<b>50.00</b>
P17	132	46.2	154	<b>53.85</b>
P18	156	54.5	130	<b>45.45</b>
<i>Empatia</i>	825	57.7	605	<b>42.31</b>
P19	105	36.7	181	<b>63.29</b>
P20	68	23.8	218	<b>76.22</b>
P21	83	29.0	203	<b>70.98</b>
P22	66	23.1	220	<b>76.92</b>
<i>Aspectos Tangibles</i>	322	28.1	822	<b>71.85</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>3172</b>	<b>50.41</b>	<b>3120</b>	<b>49.59</b>

❖ Matriz de Mejora

> 60%	<b>POR MEJORAR</b>
40 – 60 %	<b>EN PROCESO</b>
< 40	<b>ACEPTABLE</b>



En la TABLA 04 se observa las dimensiones de calidad de atención con el porcentaje de satisfacción e insatisfacción obtenido respecto a cada pregunta, y mediante el análisis del aplicativo de la Encuesta SERVQUAL modificada diseñado por el MINSA se categoriza los porcentajes de cada pregunta mediante su “MATRIZ DE MEJORA”, dando como resultado lo siguiente:

#### 1. POR MEJORAR

Las preguntas que conforman este grupo son aquellas que presentaron un porcentaje de insatisfacción > a 60% y fueron resaltadas con el color “Rojo”.

Son aspectos en los cuales el servicio de Gineco-Obstetricia debe mejorar rápidamente para garantizar una atención de calidad. Siendo las preguntas que evalúan los Aspectos Tangibles y Seguridad, en mayor y menor proporción respectivamente, las que requieren mayor atención entre ellas se encuentran: la falta privacidad durante la estancia en hospitalización, que la ropa de la cama y el colchón sean adecuados, que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios, que se cuente con materiales necesarios para la correcta atención, y que los ambientes sean cómodos y limpios.

#### 2. EN PROCESO

Las preguntas que conforman este grupo son aquellas que presentaron un porcentaje de insatisfacción del 40 al 60% y fueron resaltadas con el color “Amarillo”.

Son aspectos en los cuales el servicio de Gineco-obstetricia está en proceso de mejora para garantizar una atención de calidad. Los porcentajes determinados por este grupo pertenecen a las preguntas que evalúan Fiabilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad, de menor a mayor porcentaje respectivamente; dentro de los cuales se encuentran: realizar los análisis de laboratorio con rapidez, mejorar el trato del personal encargado de los tramites de admisión o del alta médica, entregar los alimentos en correcto estado de conservación e higiene, explicar al paciente y/o familiar sobre la evolución de su problema de salud por lo cual permanece hospitalizado, mostrar interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización, entre otros.

### 3. ACEPTABLE

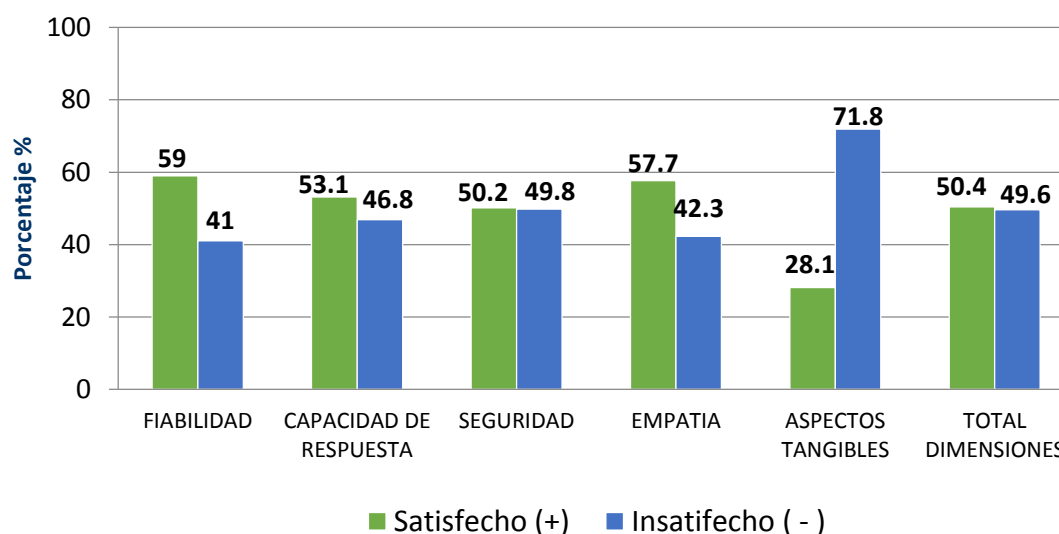
Las preguntas que conforman este grupo son aquellas que presentaron un porcentaje de insatisfacción  $<$  a 40% y fueron resaltadas con el color “Verde”.

Son aspectos en los cuales el servicio de Gineco-obstetricia está brindando una atención de calidad aceptable. Siendo las preguntas que evalúan las Dimensiones de Fiabilidad y Seguridad las únicas que se encontraron en este grupo; entre las cuales tenemos: trato amable y respetuoso de los médicos, visita médica diaria, y la explicación adecuada del tratamiento durante la hospitalización.

### 3. CALIDAD DE ATENCIÓN EN BASE AL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS, DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017.

#### 3.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**GRÁFICO 08: Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



- ✓ Se observa que la dimensión con mayor porcentaje de Insatisfacción fue la de “Aspectos tangibles” con 71.8%, y por otro lado la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de Satisfacción fue la de “Fiabilidad” con un 59%.
- ✓ Se obtuvo como resultado un 50.4% de satisfacción global y un 49.6% de insatisfacción global, categorizándose como “Regular” a la calidad de atención brindada a las usuarias hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia.

#### 4. ASOCIACIÓN DE ALGUNAS DE LAS CARACTERIZACIONES DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS, DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017, CON SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

Para dicho fin se generaron tablas de doble entrada en que muestran los valores absolutos y porcentuales para cada característica estudiada. Además, con la ayuda de la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ), se determinó si existía relación entre las características de las usuarias y el grado de satisfacción. ( $H_0$ : No existe asociación entre VI y VD;  $H_1$ : Si existe asociación entre VI y VD). (Anexo 04)

##### 4.1. SEXO Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 05: Relación entre el sexo y la satisfacción e insatisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

			SATISFACCIÓN		TOTAL
			INSATISF	SATISF	
SEXO	MASCULINO	n	0	0	0
		%	0	0	0
	FEMENINO	n	124	162	286
		%	43.3	56.7	100.0

En la presente tabla apreciamos que, del total de usuarias atendidas en el servicio de Gineco-obstetricia, el 56.7% de ellas se encontraron satisfechas con la atención brindada.

#### 4.2. EDAD Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 06: Relación entre la edad y la satisfacción e insatisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

			SATISFACCIÓN		TOTAL	
			INSATISF	SATISF		
EDAD EN AÑOS	18 - 27	n	81	108	189	
		Ft	81.9	107.1	189.0	
		%	<b>65.3</b>	<b>66.6</b>	<b>66.1</b>	
	28 - 37	n	26	39	65	
		Ft	28.1	36.9	65.0	
		%	<b>20.9</b>	<b>24.0</b>	<b>22.7</b>	
	38 - 47	n	17	15	32	
		Ft	13.8	18.2	32.0	
		%	<b>13.7</b>	<b>9.2</b>	<b>11.2</b>	
	<b>TOTAL</b>			<b>124</b>	<b>162</b>	<b>286</b>

Legenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el analisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“La edad no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de usuarias (66.6%) se encontró “Satisfecha” con la atención brindada y pertenecen a la población con edades entre los “18 – 27 años de edad”.

### 4.3. ESTADO CIVIL Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 07: Relación entre el estado civil y la satisfacción e insatisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

		SATISFACCIÓN		TOTAL	
		INSATISF	SATISF		
ESTADO CIVIL	SOLTERO	n	14	19	33
		Ft	14.3	18.7	33.0
		%	<b>11.3</b>	<b>11.7</b>	<b>11.6</b>
	CASADO	n	13	18	31
		Ft	13.4	17.6	31.0
		%	<b>10.4</b>	<b>11.2</b>	<b>10.8</b>
	CONVIVIENTE	n	95	123	218
		Ft	94.5	123.5	218.0
		%	<b>76.7</b>	<b>75.9</b>	<b>76.2</b>
	VIUDO	n	2	2	4
		Ft	1.7	2.3	4.0
		%	<b>1.6</b>	<b>1.2</b>	<b>1.4</b>
<b>TOTAL</b>		<b>124</b>	<b>162</b>	<b>286</b>	

Legenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el analisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“El estado civil no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de usuarias (76.7%) se encontró “Insatisfecha” con la atención brindada y pertenecen a la población con estado civil de “Conviviente”.

#### 4.4. GRADO DE INSTRUCCIÓN Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 08: Relación entre el grado de instrucción y la satisfacción e insatisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

		SATISFACCIÓN		TOTAL	
		INSATISF	SATISF		
GRADO DE INSTRUCCIÓN	ANALFABETO	n	11	13	24
		Ft	10.4	13.6	24.0
		%	<b>8.8</b>	<b>8.0</b>	<b>8.0</b>
	PRIMARIA	n	43	52	95
		Ft	41.1	53.9	95.0
		%	<b>34.6</b>	<b>32.0</b>	<b>34.6</b>
	SECUNDARIA	n	60	79	139
		Ft	60.2	78.8	139.0
		%	<b>48.3</b>	<b>48.7</b>	<b>47.6</b>
	SUPERIOR	n	10	18	28
		Ft	12.1	15.9	28.0
		%	<b>8.0</b>	<b>11.1</b>	<b>9.8</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>124</b>	<b>162</b>	<b>286</b>

Leyenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el analisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“El Grado de instrucción no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de usuarias (48.7%) se encontró “Satisfecha” con la atención brindada y pertenecen a la población con grado de instrucción de “Secundaria”.

#### 4.5. DISTRITO ACTUAL DE RESIDENCIAL Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 09: Relación entre el distrito actual de residencia y la satisfacción e insatisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

			SATISFACCIÓN		TOTAL	
			INSATISF	SATISF		
DISTRITO	IQUITOS	n	38	38	76	
		Ft	32.9	43.1	76.0	
		%	<b>30.6</b>	<b>23.4</b>	<b>26.5</b>	
	SAN JUAN	n	43	63	106	
		Ft	45.9	60.1	106.0	
		%	<b>34.6</b>	<b>38.8</b>	<b>37.0</b>	
	BELÉN	n	43	61	104	
		Ft	45.1	58.9	104.0	
		%	<b>34.6</b>	<b>37.6</b>	<b>36.3</b>	
	<b>TOTAL</b>			<b>124</b>	<b>162</b>	<b>286</b>

Leyenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el analisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“El Distrito de Procedencia no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de usuarias (38.8%) se encontró “Satisfecha” con la atención brindada y pertenecen a la población Procedente del distrito de “San Juan”.



## **B. PEDIATRÍA:**

- Se entrevistaron ciento diez (110) pacientes en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos "César Garayar García" durante el periodo comprendido de setiembre a noviembre del 2017, generándose los siguientes resultados:

#### 4. CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DE LOS ENCUESTADOS EN HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017

##### 1.1. EDAD

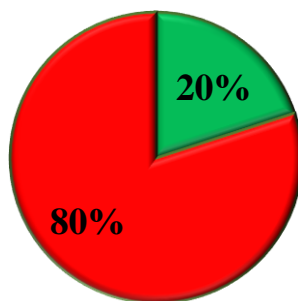
**TABLA 01:** Distribución de la muestra según rango de edades de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017.

RANGO DE EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 – 26	79	71.8
27 – 34	14	12.7
35 – 42	11	10.0
43 – 50	6	5.5
TOTAL	110	100.0

La mayor parte de los usuarios entrevistados tuvieron edades comprendidas entre 18 a 26 años (71.8%). La minoría estuvo conformada por usuarios mayores entre 43 a 50 (5.5%)

##### 1.2. SEXO

**GRÁFICO 01:** Distribución de la muestra según sexo de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017



■ Masculino      ■ Femenino

El mayor porcentaje de encuestados fueron de sexo femenino con el 80%

### 1.3. ESTADO CIVIL

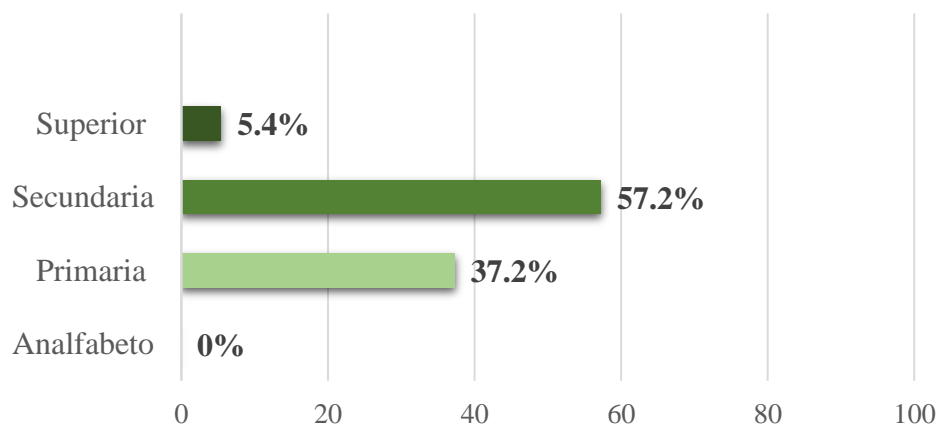
**TABLA 02: Distribución de la muestra según estado civil de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	12	10.90
Casado	15	13.63
Conviviente	82	74.54
Viudo	1	0.90
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

La mayoría de los encuestados fueron convivientes (74.54%), seguido de casados (13.63%), solteros (10.90%) y en menor porcentaje fueron viudos (0.90%).

### 1.4. GRADO DE INSTRUCCIÓN

**GRÁFICO 02: Distribución de la muestra según grado de instrucción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



El grado de instrucción máximo alcanzado por la mayoría de usuarios entrevistados fue el nivel secundario (57.2%), seguido por nivel primaria (37.2%), solo el 5.4% tuvieron como grado de instrucción el superior y ningún encuestado fue analfabeto.

### 1.5.DISTRITO ACTUAL DE RESIDENCIA

**TABLA 03: Distribución de la muestra según distrito actual de residencia de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

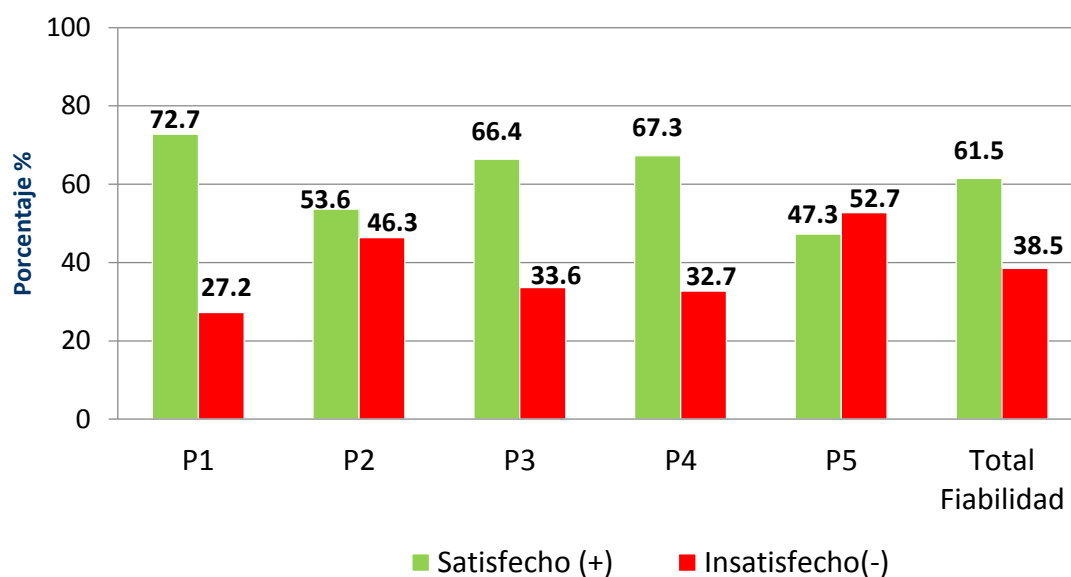
DISTRITO DE RESIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Iquitos	9	8.2
Belén	51	46.4
San Juan	50	45.4
TOTAL	110	100.0

La mayoría de los usuarios entrevistados en el servicio de hospitalización de Pediatría residen actualmente en el distrito de Belén (46.4%), seguido del distrito San Juan Bautista (45.4%), y en menor porcentaje residen en el distrito de Iquitos (8.2%).

## 2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO AL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017

### 2.1. DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

**GRÁFICO 03: Dimensión de Fiabilidad en relación al grado de satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

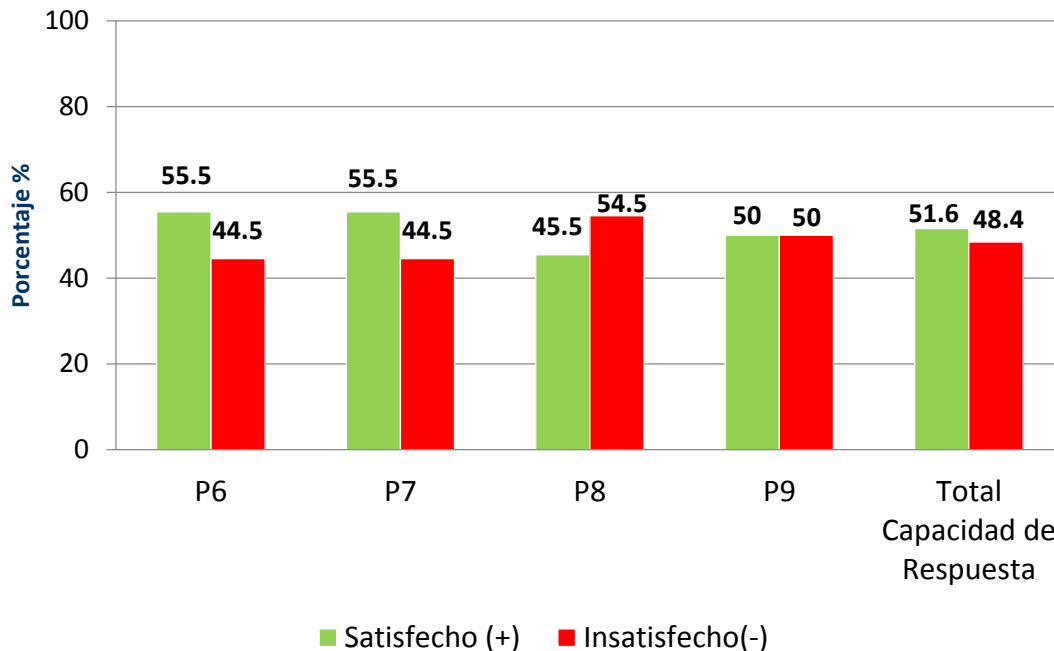


En cuanto a la Dimensión de Fiabilidad se consideraron 5 preguntas (P1, P2, P3, P4, P5), los usuarios entrevistados presentaron 61.5% de satisfacción global y 38.5% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas se encuentra la P1 que presentó mayor satisfacción (72.7%) lo cual indica que se estaría cumpliendo con las visitas médicas diarias en el servicio de Pediatría; a diferencia de la P5 presentó mayor insatisfacción (52.7%), este resultado indica que no se estaría cumpliendo con brindar, al momento del alta médica, explicaciones claras sobre los medicamentos y los cuidados para la salud del paciente en casa.

## 2.2.DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

**GRÁFICO 04: Dimensión de Capacidad de Respuesta en relación al grado de satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

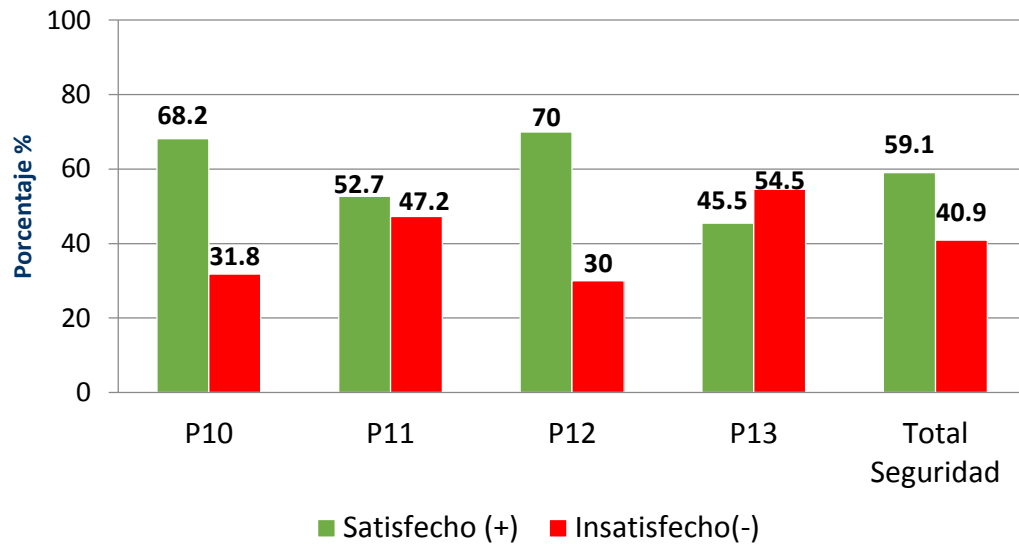


En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta se consideraron 4 preguntas (P6, P7, P8, P9), los usuarios entrevistados presentaron 51.6% de satisfacción global y 48.4% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos a P6 y P7 que presentaron mayor satisfacción (55.5%) lo cual indica que los trámites para hospitalización de los pacientes pediátricos y los análisis de laboratorio solicitados por los médicos estarían realizándose de forma rápida en el servicio de Pediatría; a diferencia de P8 que presentó mayor insatisfacción (54.5%) esto indica que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) no se estarían realizando de forma oportuna.

### 2.3.DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

**GRÁFICO 05: Dimensión de Seguridad en relación al grado de satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

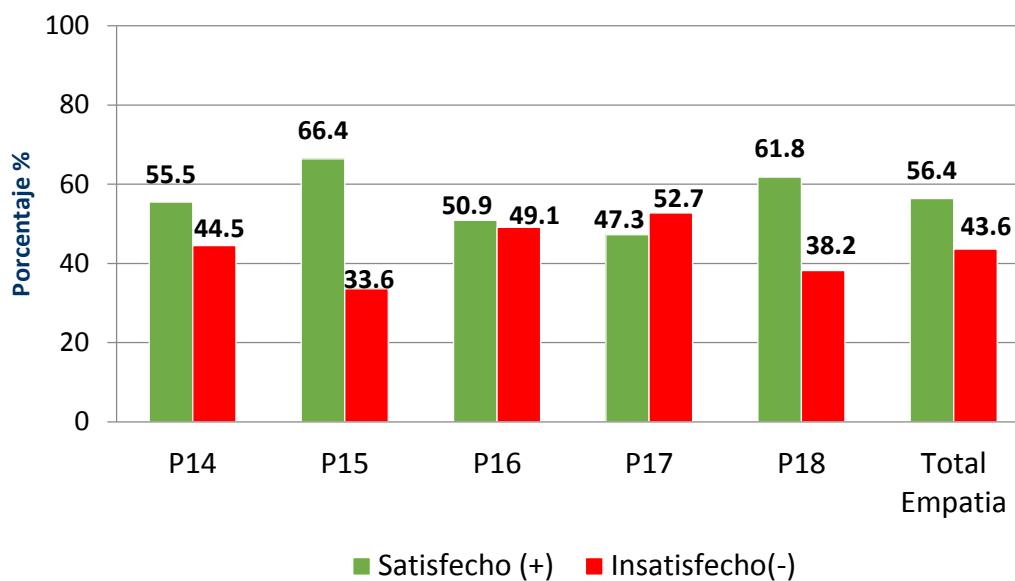


En cuanto a la Dimensión de Seguridad se consideraron 4 preguntas (P10, P11, P12, P13), los usuarios entrevistados presentaron 59.1% de satisfacción global y 40.9% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que P12 presentó mayor satisfacción (70%) esto indica que los médicos del servicio de Pediatría muestran interés para mejorar o solucionar el problema de salud del paciente; a diferencia de P13 que presentó mayor insatisfacción (54.5%), esto indica que el personal de salud del servicio de Pediatría no estarían respetando la privacidad de las pacientes hospitalizados.

## 2.4.DIMENSIÓN DE EMPATÍA

**GRÁFICO 06: Dimensión de Empatía en relación al grado de satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



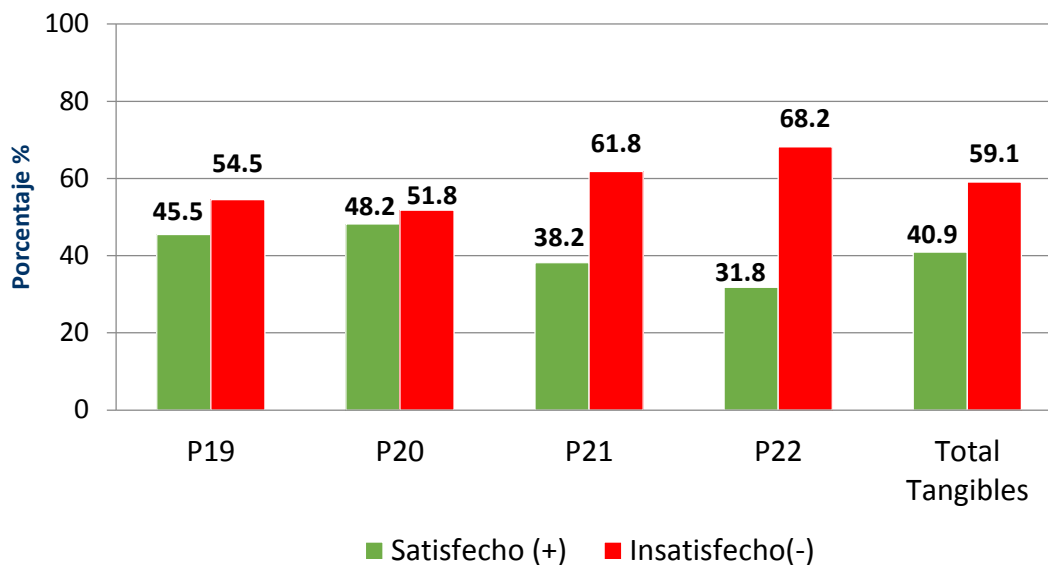
En cuanto a la Dimensión de Empatía se consideraron 5 preguntas (P14, P15, P16, P17, P18) los usuarios entrevistados presentaron 56.4% de satisfacción global y 43.6% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos que P15 presentó mayor satisfacción (66.4%) esto demuestra que los médicos del servicio de Pediatría tienen un trato amable, respetuoso y con paciencia a las pacientes hospitalizadas; a diferencia de P17 que presentó mayor insatisfacción (52.7%), esto demuestra que el trato del personal encargado de los trámites de admisión y/o alta médica no estaría siendo amable, respetuoso ni con paciencia.



## 2.5.DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES

**GRÁFICO 07: Dimensión de Aspectos Tangibles en relación al grado de satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**



En cuanto a la Dimensión de Aspectos Tangibles se consideraron 4 preguntas (P19, P20, P21, P22), las usuarias entrevistadas presentaron 40.9% de satisfacción global y 59.1% de insatisfacción global.

Entre las preguntas más significativas tenemos a P20 51.8% de satisfacción, esto indica que los servicios higiénicos del servicio de Pediatría se encuentran habitualmente limpios; y P22 con 68.2% de insatisfacción que indica que la ropa de cama, colchón y frazadas no estarían siendo los adecuados.

## 2.6.DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RESPECTO A DIMENSIONES DEL USUARIO

**TABLA 04: Distribución general de las dimensiones de calidad de atención en relación a la satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

PREGUNTAS	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
	n	%	n	%
P01	80	72.7	30	27.27
P02	59	53.6	51	46.36
P03	73	66.4	37	33.64
P04	74	67.3	36	32.73
P05	52	47.3	58	52.73
<i>Fiabilidad</i>	338	61.5	212	38.55
P06	61	55.5	49	44.55
P07	61	55.5	49	44.55
P08	50	45.5	60	54.55
P09	55	50.0	55	50.00
<i>Capacidad de Respuesta</i>	227	51.6	213	48.41
P10	75	68.2	35	31.82
P11	58	52.7	52	47.27
P12	77	70.0	33	30.00
P13	50	45.5	60	54.55
<i>Seguridad</i>	260	59.1	180	40.91
P14	61	55.5	49	44.55
P15	73	66.4	37	33.64
P16	56	50.9	54	49.09
P17	52	47.3	58	52.73
P18	68	61.8	42	38.18
<i>Empatía</i>	310	56.4	240	43.64
P19	50	45.5	60	54.55
P20	53	48.2	57	51.82
P21	42	38.2	68	61.82
P22	35	31.8	75	68.18
<i>Aspectos Tangibles</i>	180	40.9	260	59.09
PORCENTAJE TOTAL	1315	54.34	1105	45.66

### ❖ Matriz de Mejora

> 60%	POR MEJORAR
40 – 60 %	EN PROCESO
< 40	ACEPTABLE

En la TABLA 04 se observa las dimensiones de calidad de atención con el porcentaje de satisfacción e insatisfacción obtenido respecto a cada pregunta, y mediante el análisis del aplicativo de la Encuesta SERVQUAL modificada diseñado por el MINSA se categoriza los porcentaje de cada pregunta mediante su “MATRIZ DE MEJORA”, dando como resultado lo siguiente:

### 1. POR MEJORAR

Las preguntas que conforman este grupo son aquellas que presentaron un porcentaje de insatisfacción  $>$  a 60% y fueron resaltadas con el color “Rojo”.

Son aspectos en los cuales el servicio de Pediatría debe mejorar rápidamente para garantizar una atención de calidad. Siendo las preguntas que evalúan los Aspectos Tangibles las que requieren mayor atención entre ellas se encuentran: que se cuente con materiales necesarios para la correcta atención, y que los ambientes sean cómodos y limpios.

### 2. EN PROCESO

Las preguntas que conforman este grupo son aquellas que presentaron un porcentaje de insatisfacción del 40 al 60% y fueron resaltadas con el color “Amarillo”.

Son aspectos en los cuales el servicio de Pediatría está en proceso de mejora para garantizar una atención de calidad. Los porcentajes determinados por este grupo pertenecen a las preguntas que evalúan Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad y Empatía de menor a mayor porcentaje respectivamente. Dentro de los cuales se encuentran: que la explicación que los médicos les brindan a los familiares, acerca de la evolución del problema de salud y los medicamentos y cuidados en casa, sea comprensible; realizar los análisis de laboratorio con rapidez; entregar los alimentos en correcto estado de conservación e higiene; respetar la privacidad del paciente durante la hospitalización; tener un trato amable por el personal de salud y que se muestre interés por mejorar los problemas que se presenten, mejorar los ambientes de atención e higiénicos, entre otros.

### 3. ACEPTABLE

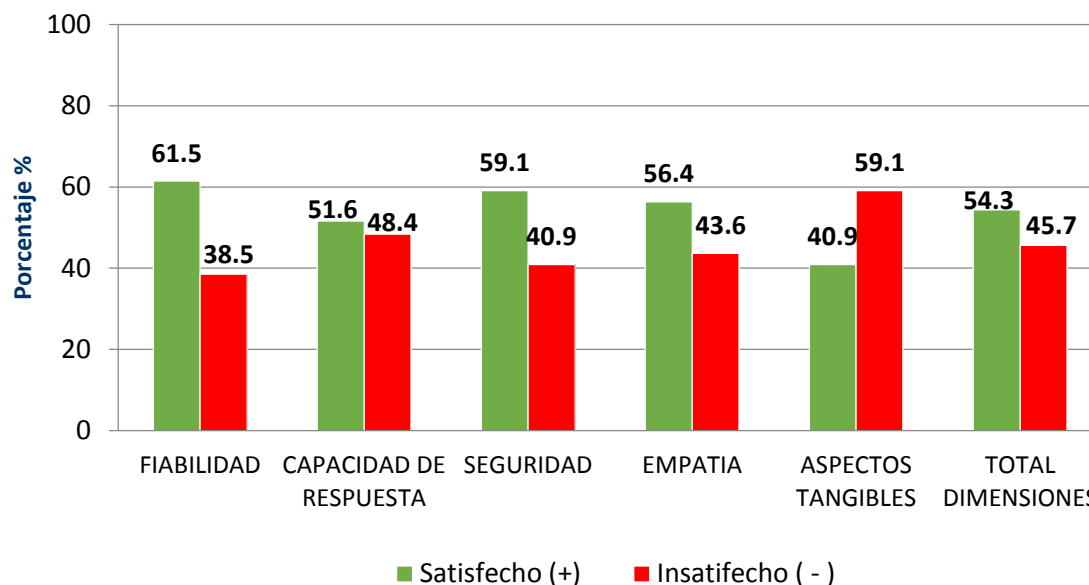
Las preguntas que conforman este grupo son aquellas que presentaron un porcentaje de insatisfacción  $<$  a 40% y fueron resaltadas con el color “Verde”.

Son aspectos en los cuales el servicio de Pediatría está brindando una atención de calidad aceptable. Siendo las preguntas que evalúan las Dimensiones de Fiabilidad, Empatía y Seguridad las únicas que se encontraron en este grupo; entre las cuales tenemos: trato amable y respetuoso de los médicos, visita médica diaria, y la explicación adecuada del tratamiento durante la hospitalización.

### 3. CALIDAD DE ATENCIÓN EN BASE AL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017

#### 3.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**GRÁFICO 08:** Evaluación del grado de satisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017



- ✓ Se observa que la dimensión con mayor porcentaje de Insatisfacción fue la de “Aspectos tangibles” con 59.1%, y por otro lado la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de Satisfacción fue la de “Fiabilidad” con un 61.5%.
- ✓ Se obtuvo como resultado un 54.3% de satisfacción global y un 45.7% de insatisfacción global, categorizándose como “Regular” a la calidad de atención brindada a las usuarias hospitalizadas en el Servicio de Pediatría.

#### 4. ASOCIACIÓN DE ALGUNAS DE LAS CARACTERIZACIONES DE LOS ENCUESTADOS EN HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS, DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2017, CON INSATISFACCIÓN, SATISFACCIÓN Y COMPLACENCIA

Para dicho fin se generaron tablas de doble entrada en que muestran los valores absolutos y porcentuales para cada característica estudiada. Además, con la ayuda de la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ), se determinó si existía relación entre las características de las usuarias y el grado de satisfacción. ( $H_0$ : No existe asociación entre VI y VD;  $H_1$ : Si existe asociación entre VI y VD) (Anexo 04)

##### 4.1. SEXO Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 05: Relación entre el sexo y la satisfacción e insatisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

			SATISFACCIÓN		TOTAL	
			INSATISF	SATISF		
SEXO	MASCULINO	n	9	12	21	
		Ft	9.54	11.45	21.0	
		%	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
	FEMENINO	n	41	48	89	
		Ft	40.45	48.54	89.0	
		%	<b>82</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	
	TOTAL			<b>50</b>	<b>60</b>	<b>110</b>

Leyenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el análisis de la prueba Chi cuadrado se encontró que:

“El Sexo no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de encuestados (82%) se encontró “Insatisfecho” con la atención brindada y pertenecen a la población de sexo “Femenino”.

#### 4.2.EDAD Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 06: Relación entre la edad y la satisfacción e insatisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

		SATISFACCIÓN		TOTAL	
		INSATISF	SATISF		
EDAD EN AÑOS	18 – 26	n	35	44	79
		Ft	35.9	43.09	79.0
		%	<b>70</b>	<b>73.3</b>	<b>71.8</b>
	27 – 34	n	6	8	14
		Ft	6.36	7.63	14.0
		%	<b>12</b>	<b>13.3</b>	<b>12.7</b>
	35 – 42	n	6	5	11
		Ft	5	6	11.0
		%	<b>12</b>	<b>8.3</b>	<b>10.0</b>
	43 - 50	n	3	3	6
		Ft	2.72	3.27	6.0
		%	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>60</b>	<b>110</b>	

Legenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el analisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“La edad no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de encuestados (73.3%) se encontró “Satisfecho” con la atención brindada y pertenecen a la población con edades entre los “18 – 26 años de edad”.

### 4.3. ESTADO CIVIL Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 07: Relación entre el estado civil y la satisfacción e insatisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

		SATISFACCIÓN		TOTAL	
		INSATISF	SATISF		
ESTADO CIVIL	SOLTERO	n	4	8	12
		Ft	5.45	6.54	12.0
		%	<b>11.3</b>	<b>11.7</b>	<b>10.90</b>
	CASADO	n	6	9	15
		Ft	6.81	8.1	15.0
		%	<b>10.4</b>	<b>11.2</b>	<b>13.63</b>
	CONVIVIENTE	n	40	42	82
		Ft	37.27	44.72	82.0
		%	<b>76.7</b>	<b>75.9</b>	<b>74.54</b>
	VIUDO	n	0	1	1
		Ft	0.45	0.54	1.0
		%	<b>1.6</b>	<b>1.2</b>	<b>0.90</b>
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>60</b>	<b>110</b>	

Leyenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el análisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“El estado civil no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de encuestados (76.7%) se encontró “Insatisfecho” con la atención brindada y pertenecen a la población con estado civil de “Conviviente”.

#### 4.4. GRADO DE INSTRUCCIÓN Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 08: Relación entre el grado de instrucción y la satisfacción e insatisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

		SATISFACCIÓN		TOTAL	
		INSATISF	SATISF		
GRADO DE INSTRUCCIÓN	PRIMARIA	n	19	22	41
		Ft	18.83	22.16	41.0
		%	<b>38</b>	<b>36.6</b>	<b>37.2</b>
	SECUNDARIA	n	29	35	64
		Ft	29.4	34.59	64.0
		%	<b>58</b>	<b>58.3</b>	<b>57.2</b>
	SUPERIOR	n	3	3	6
		Ft	2.75	3.24	6.0
		%	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5.4</b>
	TOTAL		<b>50</b>	<b>60</b>	<b>110</b>

Leyenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el analisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“El Grado de instrucción no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de encuestados (58.3%) se encontró “Satisfecho” con la atención brindada y pertenecen a la población con grado de instrucción de “Secundaria”.



#### 4.5. DISTRITO ACTUAL DE RESIDENCIAL Vs. SATISFACCIÓN

**TABLA 09: Relación entre el distrito actual de residencia y la satisfacción e insatisfacción de los encuestados en hospitalización de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017**

		SATISFACCIÓN		TOTAL	
		INSATISF	SATISF		
DISTRITO	IQUITOS	n	1	8	9
		Ft	4.09	4.9	9.0
		%	<b>2</b>	<b>13.3</b>	<b>8.2</b>
	SAN JUAN	n	24	26	51
		Ft	22.72	27.27	51.0
		%	<b>48</b>	<b>43.3</b>	<b>46.4</b>
	BELÉN	n	25	26	50
		Ft	23.18	27.81	50.0
		%	<b>50</b>	<b>43.3</b>	<b>45.4</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>60</b>	<b>110</b>

Leyenda: n: frecuencia observada; Ft: frecuencia teórica; %: porcentaje

Mediante el análisis de la prueba Chí cuadrado se encontró que:

“El Distrito de Procedencia no está asociada en el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del 2017”

Observándose que el mayor porcentaje de encuestados (48%) se encontró “Insatisfecho” con la atención brindada y pertenecen a la población Procedente del distrito de “San Juan”.

## X. DISCUSIÓN

Se realizó el presente estudio, teniendo como población objetivo a las usuarias hospitalizadas y los acompañantes de los usuarios de los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría, respectivamente; ya que son dos de los grupos poblacionales más vulnerables en nuestra sociedad y no existen estudios que se interesen especialmente por este grupo de usuarios que presentan, además, requerimientos y expectativas particulares, ni mucho menos, realizados en la sede del Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García”, siendo este caracterizado por atender la demanda de, en su mayoría, la poblaciones de los estratos socio-económicos bajo y muy bajo. De esta manera, fue importante y necesario evaluar la calidad de atención en base al grado de satisfacción del usuario hospitalizado en estos servicios.

Con respecto a la caracterización sociodemográfica de los encuestados:

En hospitalización de Gineco-obstetricia se obtuvo que: la mayor parte tuvo edades comprendidas entre 18 a 27 años en un 66.1%, similar a lo obtenido en el estudio de SÁNCHEZ (2016), donde el promedio de edades fue de 24 años con una desviación típica de 6,8 años, sin embargo discrepamos con VELA (2014), quien obtuvo que la mayoría de sus usuarias atendidas en Gineco-obstetricia, tuvieron entre 20 a 40 años de edad en un 64%; de igual forma con CHUECAS (2008), que obtuvo como a edad promedio a 28,4 años. Con respecto al sexo predominante, obtuvimos predominio del sexo femenino (100%) al igual que VELA (2014) y SANCHEZ (2016), cuyos estudios también se realizaron en hospitalización de Gineco-obstetricia y sala de partos, respectivamente. En el caso del estado civil de las usuarias se obtuvo que incidieron las convivientes en un 76.2%, así como en los estudios de CHUECAS (2008) y WAJAJAY (2013) quienes obtuvieron, en la misma categoría, porcentajes de 41.9% y 47.5%, respectivamente. También se encontró que los que tuvieron educación secundaria completa fueron el 47.6%, coincidiendo con SÁNCHEZ (2016) que obtuvo que un 45.1% de su muestra tuvo grado de instrucción secundaria; la misma incidencia que se obtuvo en los estudios de CHUECAS (2008) y WAJAJAY (2013) quienes obtuvieron un 58.1% y 57%, respectivamente. Y finalmente, acerca del distrito de residencia de las usuarias se obtuvo que San Juan fue el distrito más frecuente en un 37%, a diferencia de CHUECAS (2008) que encontró que el 38.4% de sus encuestados residían en el distrito de Punchana, posiblemente debido a la

localización del nosocomio donde se realizó su estudio; al igual que WAJAJAY (2013) en cuyo estudio el 71.7% de su muestra fue procedente del callao, debido a que se realizó en la capital de nuestro país.

Mientras que, en hospitalización de Pediatría se obtuvo que: la mayor parte de ellos tuvieron edades comprendidas entre 18 a 26 años en un 71.8%, lo cual concuerda con los hallazgos de REY (2016), en cuyo estudio la edad media fue de 25 años; también, encontramos predominio del sexo femenino en un 80% de nuestros encuestados, lo cual coincide nuevamente con REY, pero en menor porcentaje (58%) lo cual se podría deber a que en su sede de estudio existe mayor participación de acompañantes de sexo masculino, en lo que respecta a la salud de sus pacientes pediátricos, a diferencia de nuestra sede de estudio; así también, obtuvimos que los convivientes incidieron en un 74.5%, al igual que en el estudio de REY con un 43%; sin embargo, discrepamos con REY en lo que respecta a grado de instrucción y distrito de residencia, presentando en su mayoría encuestados con grado de instrucción superior en un 42% y que residían en distintos distritos de la capital de la república, mientras que nuestros encuestados tuvieron educación secundaria en un 57.2% y residen actualmente en el distrito de Belén un 46.4%.

En cuanto a las dimensiones de calidad de atención para hospitalización de Gineco-obstetricia, tenemos que: la que obtuvo mayor porcentaje de Insatisfacción fue la de “Aspectos tangibles” con 71.8%, seguido por la de “Seguridad” con un 49.8%, de igual forma tenemos que en el estudio de CHUECAS (2008), en que obtuvo que la calidad de servicio presentó brechas negativas en su totalidad, destacando “aspectos tangibles” y “empatía”, coincidiendo con las falencias en lo que respecta a aspectos tangibles pero discrepando con respecto a la empatía demostrada por el personal en nuestro estudio; en cambio al contrastar con el estudio de WAJAJAY (2013), encontramos gran discrepancias en la dimensión de aspectos tangibles ya que en su estudio fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción moderada” y la dimensión de seguridad fue más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”. Del mismo modo, obtuvimos que el mayor porcentaje de Satisfacción fue la de “Fiabilidad” con un 59%, seguida por la de “Empatía” con un 57.7%; así como se obtuvo en el estudio de SANCHEZ (2016), teniendo como el mayor porcentaje la fiabilidad y empatía con el 90%; sobre el mismo aspecto discrepamos

con VELA (2014), que obtuvo el menor porcentaje satisfacción en la dimensión de empatía, ya que el 27,3% de los pacientes estuvo insatisfecho con trato del personal de enfermería, sin embargo coincidimos en que la dimensión de seguridad fue una de las que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción, en el que el 78% de los pacientes consideró que el tiempo que dedica el médico a su paciente y sus conocimientos fueron buenos.

Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de calidad de atención para hospitalización de Pediatría, tenemos que: la que obtuvo mayor porcentaje de Insatisfacción fue la de “Aspectos tangibles” con 59.1%, seguido por la de “Capacidad de respuesta” con un 48.4%, en lo cual discrepamos con REY (2016) ya que, en su estudio, la dimensión de Elementos tangibles obtuvo 82.4% de satisfacción y Capacidad de respuesta, calificada de “Regular” con 52.9% de satisfacción, lo cual podría deberse a que la sede de su estudio se encuentra en mejores condiciones con respecto a infraestructura y equipamiento teniendo en cuenta además que se encuentra en la capital de la república, donde se denota mayor inversión en lo que respecta al sector salud. En cambio, la que obtuvo el mayor porcentaje de Satisfacción fue la de “Fiabilidad” con un 61.5%, seguida por la de “Seguridad” con un 59.1%; en lo cual concordamos claramente con REY ya que él obtuvo que la dimensión de Seguridad fue calificada como “Regular” con 58.8% y Confiabilidad como “Adecuado” con 47.1%.

En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia se obtuvo como resultado un 50.4% de satisfacción global y un 49.6% de insatisfacción global. En este sentido, al contrastar con estudios previos, encontramos coincidencias con respecto a niveles de satisfacción de regulares a buenos como en el caso del mexicano VELÁSQUEZ, P (2006), donde tuvo como resultado que la percepción de la calidad de atención, tanto del personal médico como de los diferentes prestadores de servicios en las áreas de Hospitalización como de consulta Externa fue considerada en general como “Buena” en la mayoría de los casos (85% a 90%), o como en el caso del peruano WAJAJAY, W (2013), que obtuvo que el 87% de las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve” a partir de los niveles explorados; así mismo el loreto VELA (2014), encontró que un 94% de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto; al

igual que CHUECAS, E (2008), con un porcentaje de satisfacción del 88.1% y ORTIZ, R (2004), con una satisfacción fue 89,2%; sin embargo, en contraste tenemos a SÁNCHEZ, V (2016), que indicó que el mayor porcentaje fue “Poco satisfecho” con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho.

En cuanto al grado de satisfacción de los encuestados en el servicio de Pediatría se obtuvo como resultado un 54.3% de satisfacción global y un 45.7% de insatisfacción global; resultados muy similares a los obtenidos por REY, C (2016), donde la calidad de atención percibida por los pacientes en el Servicio de Hospitalización – Pediatría del Hospital de la Fuerza Aérea fue “Regular” con un 58.8%, mientras que un 41.2% lo considera adecuado.

## **XI. CONCLUSIONES**

### **1.- CONCLUSIONES ESPECÍFICAS**

- a. Las pacientes hospitalizadas en Gineco-obstetricia se caracterizaron por: tener entre 18 a 27 años (66.1%), convivientes (76.2%), educación secundaria (47.6%) y residir en el distrito de San Juan (37%). Mientras que los encuestados de Pediatría se caracterizaron por: tener entre 18 a 26 años (71.8%), sexo femenino (80%), convivientes (74.5%), educación secundaria (57.2%) y residir en el distrito de Belén (46.4%).
  
- b. En cuanto a las dimensiones de calidad de atención con respecto al nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas en Gineco-obstetricia, tenemos que el mayor porcentaje de Insatisfacción fue “Aspectos tangibles” (71.8%), el mayor porcentaje de Satisfacción fue “Fiabilidad” (59%), seguida por “Empatía” (57.7%), “Capacidad de respuesta” (53.1%) y “Seguridad” (50.2%). Mientras que, en Pediatría, encontramos que: el mayor porcentaje de Insatisfacción fue también “Aspectos tangibles” (59.1%) y el mayor porcentaje de Satisfacción fue “Fiabilidad” (61.5%), luego “Seguridad” (59.1%), “Empatía” (56.4%) y “Capacidad de respuesta” (51.6%).
  
- c. Entre las 22 preguntas formuladas sobre percepción de las usuarias hospitalizadas en Gineco-obstetricia, se obtuvo que las preguntas de la dimensión de “Aspectos tangibles” (P19, P20, P21, P22) presentaron altos niveles de Insatisfacción, siendo la más representativa la P22, referente a los adecuados colchones, sábanas, etc. (76.9%), seguida por la P13, de “Capacidad de respuesta”, referente al respeto de la privacidad (62.5%); en cambio la P15, de “Seguridad”, referente al trato amable y respetuoso del personal médico, tuvo mayor grado de satisfacción (69.2%). Por otro lado en Pediatría se obtuvo que: la P22, de “Aspectos tangibles” presentó mayor nivel de insatisfacción (68.18%), mientras que la P1, de “Fiabilidad”, presentó mayor grado de satisfacción (72.7%).

- d. Se encontró que el grado de satisfacción global de las usuarias hospitalizadas en Gineco-obstetricia fue 50.4%; con una insatisfacción global de 49.6%. Mientras que en Pediatría fue de 54.3% y 45.7%, respectivamente.
- e. La calidad de atención en base al grado de satisfacción del usuario hospitalizado en Gineco-obstetricia y Pediatría, fue calificada como “REGULAR”, para ambos servicios de hospitalización.
- f. En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y distrito actual de residencia (Variables independientes) sobre la satisfacción del usuario (variable dependiente) se determinó que no existe asociación estadística entre las mencionadas variables; es decir, que dichas variables no condicionan y/o ejercen influencia sobre el grado de satisfacción del usuario, en cambio, esta es dependiente únicamente de la calidad de la atención que el usuario percibe, corroborándose de esta manera la ausencia de sesgos ni factores confusores que pongan en riesgo la credibilidad y validez del presente estudio.

## **1.2.- CONCLUSIONES GENERALES**

- a. La calidad de atención en ambos servicios de hospitalización resultó con un gran porcentaje de aspectos estudiados en proceso de mejora, y otros pocos en niveles inaceptables sub-óptimos, tomando como base el porcentaje de satisfacción global que presentaron en conjunto las dimensiones de calidad. Esto se ha visto reflejado en un grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García” de setiembre a noviembre del año 2017.

## **XII.RECOMENDACIONES**

1. Teniendo en consideración que, para ambos servicios de hospitalización, los “Aspectos tangibles” (infraestructura, camas, colchones, etc.) fueron los que presentaron mayor porcentaje de insatisfacción, recomendamos que, a pesar de la coyuntura de contingencia por la que atraviesa actualmente el Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García” debe comprometerse seriamente en buscar mejoría constante de la calidad de atención sus servicios en general, para de esta manera alcanzar, de manera estratégica y oportuna, el mayor grado de satisfacción de sus usuarios.
2. A pesar de haber obtenido una calificación de “Regular” con respecto a la calidad de atención que brindaron, los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia y Pediatría, deben prestar mayor atención a cada uno de los aspectos previamente expuestos, para que así, lo percibido por los usuarios en sus servicios, esté a la altura de lo que esperan, cumpliendo con lo ofrecido al usuario con un examen clínico oportuno, exámenes de laboratorio rápidos y libre de errores, y una mejor coordinación con otros servicios para una mejor atención.
3. Con respecto a los aspectos que más resaltaron de las preguntas con mayor grado de insatisfacción, recomendamos al Hospital Apoyo Iquitos “César Garayar García” mejorar la comodidad de los ambientes de hospitalización, solucionando rápidamente el problema de la falta privacidad, Gineco-obstetricia , que la ropa de la cama y el colchón sean adecuados, que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios, que se cuente con materiales necesarios para la correcta atención, y que los ambientes sean cómodos y limpios, con todas las medidas de bioseguridad, tratando de que los usuarios se sientan seguros de no contraer enfermedades intrahospitalarias durante su permanencia en el establecimiento.
4. Otro aspecto que resultó relevante fue la descoordinación entre el personal asistencial y el administrativo al momento de la admisión y alta de los pacientes hospitalizados y el buen trato que estos brindaron, generando demoras y malestar en los usuarios de ambos servicios; en este sentido, recomendamos que se inculquen políticas de trabajo cooperativo y simultaneo, además capacitando al personal de salud y al personal



administrativo en cuanto a la atención al paciente, orientación al usuario y relaciones interpersonales. Teniendo en cuenta que cada servicio posee pacientes con diferentes expectativas que se deben cubrir de manera específica, de tal manera que el personal siempre esté dispuesto a escuchar las preocupaciones de los usuarios y tratar, en la medida de lo posible, de dar solución a los mismos; acudir en el menor tiempo posible al llamado de los usuarios y con la disposición de ayudar; tratándolos con respeto y amabilidad; explicando de forma clara y con paciencia cada patología, procedimiento técnico y administrativo.

5. Promover reuniones periódicas entre los jefes de servicios y el personal asistencial y administrativo en las que se traten temas como calidad de atención y satisfacción del usuario y monitorizarlas de manera permanente.
6. En trabajos posteriores, se debería identificar exactamente cuáles son las expectativas particulares de los usuarios de hospitalización de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos, de tal manera que se pueda crear un perfil del usuario frecuente de cada servicio y así lograr la óptima cobertura de las necesidades de los mismos, logrando un estándar de calidad de atención y satisfacción aceptables.

## **CAPÍTULO V**

### **XIII. BIBLIOGRAFIA**

1. Riveros J., Berné C. Analisis de la opinión de los usuarios sobre calidad percibida y satisfacción cob hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Rev Medica Chile*. 2007;135 (7):862\_870
2. Effio BSN, Carrasco JCTP, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. *Rev Cuerpo Med HNAAA*. 2015;5(1):5
3. Urroz Torres, Orlando, Allen Flores, Patricia. Introducción a la calidad en los servicios de salud en el nivel local. 2004;77.
4. Cambio D, La Perspectiva Shcd, Cliente D. Calidad De La Atención En El Servicio De Urgencias Del Área De Salud Heredia Cubujuquí Desde La Perspectiva Del Cliente. 2008 [citado 20 de julio de 2017]; Disponible en: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez\\_Mendez\\_Elizabeth\\_TS\\_SA.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabeth_TS_SA.pdf)
5. Ministerio de Salud. Política Nacional de Calidad en Salud: Documento técnico (R.M.N°727-2009/MINSA) [Internet]. Dirección General de Salud de las Personas; 2009. Disponible en: [www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
6. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered*. 2012;23(2):88–95
7. Achicanoy Martinez JD, Cortes Dodino Z, Tapie Cuaspud SO, Cabrera Salazar ER. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016 Samaniego–Nariño. [Internet]. 2016 [citado 20 de julio de 2017]. Disponible en: <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/4393>
8. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública*. 2004;78(4):527–537
9. Ortiz, R. Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpan Hgo. Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo; 2004.
10. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015.

- 2016 [citado 19 de julio de 2017]; Disponible en:  
<http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/473>
11. Huerta EA. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. 2015 [citado 20 de julio de 2017]; Disponible en:  
<http://200.62.146.130/handle/cybertesis/4033>
  12. Purizaga LY. Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia. 2015 [citado 22 de julio de 2017]; Disponible en:  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/31>
  13. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos «Cesar Garayar García», mayo y junio 2016. 2016 [citado 20 de julio de 2017]; Disponible en:  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/52743>
  14. García, R; Gálvez, N. 2016. “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú 2016”. Rev. Tzhoecoen Edición Vol. 8 / N° 02, ISSN 1997-3985
  15. VELÁSQUEZ P, RUIZ P, TREJO C, SOTELO M. La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención. [Tesis]. México. 2006.
  16. OP. Cit. ORTIZ R, MUÑOZ S, TORRES E. 2004.
  17. Rey B, Carlos A. “La calidad de atención en el servicio de hospitalización – Pediatría del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016”. Tesis de Maestría. Perú. 2016.
  18. Nuñez W, Yossi W. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero-Febrero 2013. 2013 [citado 20 de julio de 2017]; Disponible en:  
<http://200.62.146.130/handle/cybertesis/461>
  19. Chuecas, E. “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III del MINSA”. Tesis Doctoral en Ciencias de Salud Colectiva. UNSA. Arequipa – Perú. 2008
  20. OD. SÁNCHEZ V. 2016

21. Vela L, Luis L. “Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Enero 2014”. Tesis para optar título de edico cirujano. Iquitos, Perú. 2014
22. Donabedian, A. Salud Pública de México; Vol 42 no.6. Noviembre - diciembre 2000.
23. PHILLIPS, P; CARSON, K; ROE, W. 1998. “Toward understanding the patient’s perception of quality”. The Health Care Supervisor 1998; 16:36-42.
24. THOMPSON, A; SUNOL, R. 1995. “Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence”. International Journal for Quality in Health Care 7(2): 127-141.

#### XIV. ANEXOS:

##### ANEXO 01

#### ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS

NÚMERO DE ENCUESTA: \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/17

**Estimado señor (a):** Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Ginecología del Hospital Apoyo Iquitos - 2017”.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### GENERALIDADES:

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

- |  |                     |                 |
|--|---------------------|-----------------|
| <b>1.- Cuántos años tiene Usted?:</b>        | 18 – 27 ( )         | 38 – 47 ( )     |
|  | 28 – 37 ( )         | Mayor de 48 ( ) |
| <b>2.- Sexo</b>                              | Masculino ( )       | Femenino ( )    |
|  |                     |                 |
| <b>3.-Cuál es tu estado civil?</b>           | Soltero ( )         | Viudo ( )       |
|  | Casado ( )          | Separado ( )    |
|  | Conviviente ( )     | Divorciado ( )  |
|  |                     |                 |
| <b>4.-Cuál es su grado de instrucción?</b>   | Sin instrucción ( ) |                 |
|  | Primaria ( )        | Superior ( )    |
|  | Secundaria ( )      |                 |
| <b>5.- En qué distrito vive actualmente?</b> | Iquitos ( )         | Punchana ( )    |
|  | San Juan B. ( )     | Belén ( )       |
|  | Otros ( )           | Especifique:    |
|  | _____               |                 |

## CALIDAD DE SERVICIO

<b>EXPECTATIVAS</b>								
<p>En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que Usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización de GINECO-OBSTETRICIA del Hospital Apoyo Iquitos. Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere a <b>1 como el menor valor</b> de calificación y <b>7 como la mayor</b> calificación.</p>								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
01	Que todos los días reciba una visita médica							
02	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre la evolución de su problema de salud por lo cual permanecerá hospitalizado							
03	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: Beneficios y efectos adversos							
04	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
06	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	Que los trámites para el alta sean rápidos							
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por lo cual se hospitaliza							
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	Que el trato del personal de obstetricia/enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.							
16	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.							
17	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.							
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización							
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.							
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.							
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuadas.							

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como Usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Hospitalización de GINECO-OBSTETRICIA del Hospital Apoyo Iquitos. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a **1 como el menor valor** de calificación y **7 como la mayor** calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
01	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado(a)?							
03	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: Beneficios y efectos adversos?							
04	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que se le realizaron?							
05	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
06	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	¿Los alimentos se le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por lo cual se hospitalizó?							
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	¿El trato del personal de obstetricia/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización?							
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron las adecuadas?							

**Gracias por su colaboración.**



## ANEXO 02

### ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS

NÚMERO DE ENCUESTA: \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/17

**Estimado señor (a):** Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos - 2017”.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### GENERALIDADES:

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

- |  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
| <b>1.- Cuántos años tiene Usted?:</b>        | 18 – 27 ( )         | 38 – 47 ( )                   |
|  | 28 – 37 ( )         | Mayor de 48 ( )               |
| <b>2.- Sexo</b>                              | Masculino ( )       | Femenino ( )                  |
| <b>3.- Cuál es tu estado civil?</b>          | Soltero ( )         | Viudo ( )                     |
|  | Casado ( )          | Separado ( )                  |
|  | Conviviente ( )     | Divorciado ( )                |
| <b>4.- Cuál es su grado de instrucción?</b>  | Sin instrucción ( ) | Bachillerato ( )              |
|  | Primaria ( )        | Superior no universitaria ( ) |
|  | Secundaria ( )      | Superior universitaria ( )    |
| <b>5.- En qué distrito vive actualmente?</b> | Iquitos ( )         | Punchana ( )                  |
|  | San Juan B. ( )     | Belén ( )                     |
|  | Otros ( )           | Especifique:<br>_____         |

## CALIDAD DE SERVICIO

<b>EXPECTATIVAS</b>								
<p>En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que Usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización de PEDIATRÍA del Hospital Apoyo Iquitos. Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere a <b>1</b> como el menor valor de calificación y <b>7</b> como la mayor calificación.</p>								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
01	Que su paciente todos los días reciba una visita médica							
02	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre la evolución del problema de salud de su paciente por lo cual se le hospitaliza							
03	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los medicamentos que recibirá su paciente durante su hospitalización: Beneficios y efectos adversos							
04	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los resultados de los análisis de laboratorio de su paciente							
05	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los medicamentos y los cuidados para la salud de su paciente en casa.							
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
06	Que los trámites para la hospitalización de su paciente sean rápidos							
07	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	Que los trámites para el alta sean rápidos							
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar el problema de salud de su paciente							
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	Que mejore o resuelva el problema de salud por lo cual se hospitaliza su paciente							
13	Que durante la hospitalización de su paciente se respete su privacidad							
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.							
16	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.							
17	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.							
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización de su paciente							
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.							
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para la atención de su paciente.							
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuadas.							

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como Usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Hospitalización de PEDIATRÍA del Hospital Apoyo Iquitos. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a **1** como el menor valor de calificación y **7** como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
01	¿Durante la hospitalización de su paciente recibió visita médica todos los días?							
02	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución del problema de salud por el cual permaneció hospitalizado(a) su paciente?							
03	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos que recibió su paciente durante su hospitalización: Beneficios y efectos adversos?							
04	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que se le realizaron a su paciente?							
05	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para la salud de su paciente en casa?							
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
06	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, otros) se realizaron rápido?							
09	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar el problema de salud de su paciente?							
11	¿Los alimentos se le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por lo cual se hospitalizó su paciente?							
13	¿Durante la hospitalización de su paciente se respetó su privacidad?							
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización?							
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para la atención de su paciente?							
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron las adecuadas?							

**Gracias por su colaboración.**

### ANEXO 03

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA EN EL APLICATIVO DE LA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA EN EXCEL (MINSA PARA ESTABLECIMIENTOS DE II Y III NIVEL)

### SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA

Tamaño de Muestra	n	¿?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	N	1107

n	286
---	-----

### SERVICIO DE PEDIATRÍA

Tamaño de Muestra	n	¿?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	N	153

n	110
---	-----

**FÓRMULA “CHI CUADRADO”**

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - ft)^2}{ft}$$

$\chi^2$  : CHI CUADRADO

$\sum$  : SUMATORIA DE...

$fo$  : FRECUENCIA OBSERVADA

$ft$  : FRECUENCIA TEÓRICA

➤ **Donde, SI:**

✓  **$X^2$  calculado  $>$   $X^2$  tabla =**

**Rechaza la Hipótesis Nula, y Acepta la Alterna**

✓  **$X^2$  calculado  $<$   $X^2$  tabla =**

**Rechaza la Hipótesis Alterna y Acepta la Nula**