



**UNAP**



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN  
DE PACIENTES SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y  
OBSTETRICIA HOSPITAL REGIONAL  
DE LORETO IQUITOS - 2018**

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

PRESENTADO POR : JULIO GALO GASTELÚ ARÉVALO

ASESOR : Lic. ZULEMA SEVILLANO BARTRA,  
DRA.

IQUITOS – PERÚ

2019



**UNAP**

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"  
Oficina de Asuntos Académicos



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**056-2019-OAA-EPG-UNAP**

Con **Resolución Directoral N° 0669-2019-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA HOSPITAL REGIONAL DE LORETO IQUITOS - 2018", designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez	Presidente
Dr. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas	Miembro
Dr. Beny Pasquel Flores	Miembro
Dra. Zulema Sevillano Bartra	Asesora

A los Dos días del mes de Julio del 2019, a horas 05:00 p.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA HOSPITAL REGIONAL DE LORETO IQUITOS - 2018" presentado por el señor JULIO GALO GASTELÚ ARÉVALO, como requisito para optar el grado académico de **Maestro en Gestión Empresarial**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:  
RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:


1. Aprobado como: a) Excelente (  ) b) Muy bueno ( ) c) Bueno ( )
2. Desaprobado: ( )

Observaciones : .....

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 6:45 p.m. del Dos de Julio del 2019; con lo cual, se le declara al sustentante APTO. para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Empresarial**.

  
Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez  
**Presidente**

  
Dr. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas  
**Miembro**

  
Dr. Beny Pasquel Flores  
**Miembro**

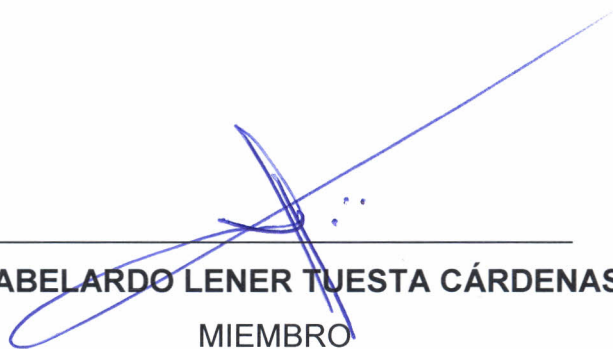
  
Dra. Zulema Sevillano Bartra  
**Asesora**

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL LUNES 02 DE JULIO DEL 2019 EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.



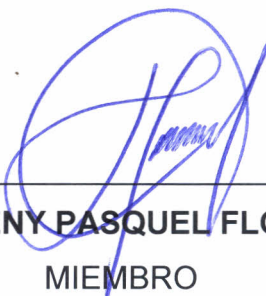
---

**DR. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ**  
PRESIDENTE



---

**DR. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS**  
MIEMBRO



---

**DR. BENY PASQUEL FLORES**  
MIEMBRO



---

**DRA. ZULEMA SEVILLANO BARTRA**  
ASESORA

## DEDICATORIA

*A mis padres, a mí querida esposa e hijos por sus apoyo y comprensión durante el estudio de la Maestría en Gestión Empresarial.*

**JULIO GALO**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Páginas</b>
Carátula	
Contracarátula	i
Acta de sustentación	ii
Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>03</b>
1.1 Antecedentes	03
1.2 Bases teóricas	06
1.3 Definición de términos básicos	09
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>11</b>
2.1 Variables y su operacionalización	11
2.2 Formulación de la hipótesis	12
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Población y muestra	13
3.3 Técnicas e instrumentos	15
3.4 Procedimientos de recolección de datos	15
3.5 Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	16
3.6 Aspectos éticos	16

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	18
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	31
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	34
<b>CAPITULO VII: CONCLUSIONES</b>	37
<b>CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	38
<b>CAPITULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	40
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>N°</b>	<b>Título</b>	<b>Páginas</b>
Tabla N° 1	Calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	18
Tabla N° 2	Aspectos evaluados en la calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	19
Tabla N° 3	Satisfacción con la atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	24
Tabla N° 4	Aspectos evaluados en satisfacción de la calidad de atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	26
Tabla N° 5	Calidad de atención según satisfacción con la atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>Título</b>	<b>Páginas.</b>
Gráfico N° 1	Calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	18
Gráfico N° 2	Aspectos evaluados en la calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	20
Gráfico N° 3	Satisfacción con la atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	24
Gráfico N° 4	Aspectos evaluados en satisfacción de la calidad de atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos, 2018.	27



## RESUMEN

El problema de investigación es el siguiente ¿Existe asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos – 2018?. El objetivo fue evaluar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018. El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal. La población fueron 105 pacientes atendidas en trabajo de parto y la muestra fueron 82 pacientes. La técnica fue la entrevista y los instrumentos fueron el cuestionario sobre calidad de atención (Validez 89.7% y Confiabilidad 91.3%) y el cuestionario de satisfacción (Validez 87.9% y Confiabilidad 90.9%). Se utilizó el SPSS versión 23.0, La prueba inferencial fue el Tau b de Kendall, con  $\alpha = 0.05$  y nivel de confianza de 95%, Resultados: 64.6% (53) refirieron haber recibido una calidad de atención buena y el 79.3% (65) refirieron estar satisfechas, al aplicar la prueba estadística Tau b de Kendall ( $t_b$ ), donde se obtuvo  $t_b = 0.339$ ,  $p = 0.033$ , permitió aceptar la hipótesis de estudio, es decir que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la Ciudad de Iquitos.

**Palabras Claves:** calidad de atención y satisfacción de pacientes de Ginecología y Obstetricia.

## ABSTRACT

The research problem is as follows Is there an association between the quality of care and the degree of satisfaction of the patients of the Gynecology and Obstetrics Service of the Regional Hospital of Loreto, Iquitos - 2018?. The objective was to evaluate the association between the quality of care and the degree of satisfaction of the patients of the Gynecology and Obstetrics Service of the Regional Hospital of Loreto. Iquitos - 2018. The study is quantitative, descriptive, correlational and transversal. The population was 105 patients attended in labor and the sample was 82 patients. The technique was the interview and the instruments were the questionnaire on quality of care (Validity 89.7% and Reliability 91.3%) and the satisfaction questionnaire (Validity 87.9% and Reliability 90.9%). We used SPSS version 23.0, the inferential test was Kendall's Tau b, with  $\alpha = 0.05$  and 95% confidence level, Results: 64.6% (53) reported having received a good quality of attention and 79.3% (65 ) reported being satisfied, by applying the Tau b statistical test of Kendall (tb), where  $tb = 0.339$  was obtained,  $p = 0.033$ , allowed to accept the study hypothesis, that is to say that there is a statistically significant association between the quality of care and the degree of satisfaction of the patients attended in the gynecology and obstetrics service of the Regional Hospital of Loreto of the City of Iquitos.

**Key words:** quality of attention and satisfaction of patients of Gynecology and Obstetrics.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio se define, como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Los servicios de salud, como toda empresa, deben enfrentar diversos desafíos, presiones, amenazas, para lograr mantener y desarrollar calidad en los servicios otorgados, deben saber cómo adecuar y adaptar las principales variables empresariales (tareas, tecnologías, estructura organizacional, personas y ambiente externo) en diferentes situaciones como: el surgimiento de nuevas tecnologías, la globalización, los cambios políticos, y los cambios en el conocimiento.

El estudio de la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria, es importante porque ambos explican el entorno competitivo en el que están inmersas las empresas y por cierto también las organizaciones de salud, las cuales luchan por tener una adecuada coordinación de procesos como también la generación de condiciones, que hagan que exista una diferencia con el resto de los competidores en el área de salud y que a su vez entregue valor a los servicios otorgados.

Al modificarse la naturaleza y distribución del mercado también lo hace el cliente. El cliente ahora está más informado, es más selectivo, tiene mayor capacidad de elección, es más segmentado, tiene mayor nivel de vida.

Por esto se requiere monitorizar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia los servicios y productos, así el reto de la institución es hacia la innovación constante, con calidad del personal y orientación al cliente. Estos factores en muchas ocasiones no se evidencian de manera consciente, sin embargo, pueden ser detectados y recogidos con el fin de poder entregar servicios que aspiren a la satisfacción de las necesidades de las usuarias.

La investigación ayuda al servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto a mejorar sus actividades ya que se dan sugerencias derivadas del estudio de acuerdo a las necesidades percibidas por las pacientes.

El problema general de investigación es el siguiente ¿Existe asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

Iquitos – 2018?, y los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018?; 2. ¿Cuál es la satisfacción percibida por las pacientes del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018?; 3. ¿Cuál es la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018?.

El objetivo general es evaluar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018, y los objetivos específicos: 1. Medir la calidad de atención percibida por las pacientes del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018, 2. Identificar el nivel de satisfacción percibida por las pacientes del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018, y 3. Determinar la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018.

El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal. La población fueron 105 pacientes atendidas en trabajo de parto y la muestra fueron 82 pacientes.

La tesis cuenta con VIII capítulos: Capítulo I: Marco teórico; Capítulo II: Hipótesis y variables; Capítulo III: Metodología; Capítulo IV: Resultados; Capítulo V: Discusión; Capítulo VI: Conclusiones; Capítulo VII: Recomendaciones y Capítulo VIII: Fuentes de información.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. ANTECEDENTES**

En el 2015 se desarrolló una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción materna en el parto y puerperio con la atención hospitalaria recibida, en el hospital Rural de Mathuala México. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con muestreo por cuota en 200 mujeres. En satisfacción en el parto, encontraron un puntaje promedio de 51.5, en el entorno un promedio de 37.4 puntos y un promedio global de 55.1, por lo que concluyen mejorar las estrategias de cuidado para el control del dolor en el parto, la enseñanza para proporcionar cuidados al recién nacido por ser aspectos elementales de la atención para elevar la satisfacción materna. (Acosta, 2015).

En el 2012 se desarrolló una investigación sobre el diagnóstico de la calidad de la atención que los Servicios de Salud de Oaxaca brindan a mujeres rurales durante el embarazo, parto y puerperio (EPP). Se construyó un Índice de Calidad de la Salud Materna. La información se recopiló en una muestra representativa a nivel estatal con los responsables de 63 centros de salud (CS). Encontraron que la mayoría de los CS tienen una disponibilidad y accesibilidad limitada porque no brindan atención durante los turnos nocturnos y de fines de semana. La atención es gratuita aun así las mujeres, casi todas afiliadas al Seguro Popular, gastan para exámenes de laboratorio y/o ultrasonido. En la atención del trabajo de parto y parto se emplean comúnmente maniobras innecesarias y hasta dañinas. La mayoría de los CS si cita a control puerperal, pero las mujeres solo acuden para el cuidado de sus bebés y no para ellas mismas. Existe desabasto de medicamentos e insumos necesarios para la atención del parto y las emergencias obstétricas (EO). La mayoría de las usuarias se sintieron satisfechas con la atención recibida, lo cual evidencia su desconocimiento acerca de sus derechos como personas y como usuarias. Concluyeron con

base en los estándares de calidad establecidos por el estudio, que estos CS brindan una atención oportuna durante el embarazo, pero no así durante el parto o el puerperio y en todos los casos necesitan reforzarse a nivel de infraestructura, equipo, insumos, medicamentos y recursos humanos para poder dar una atención obstétrica oportuna y de calidad de acuerdo al nivel normativo. (Sachse, Sosia & Pintado, 2012).

En el 2013, se desarrolló un estudio para evaluar la percepción que tienen las usuarias sobre la calidad de atención del parto en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Daniel Alcides Carrión de Lima. Fue un estudio de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. Se empleó un cuestionario tipo SERVPERF modificado para el centro obstétrico y se calcularon los puntajes promedios individuales, por dimensiones de calidad generales. Entrevistaron a 100 mujeres, 87% de las mujeres estuvieron 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”. Concluye que las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben un nivel de “satisfacción leve”. (Wajajay, 2013)

En el 2018, se desarrolló la investigación 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. Fue un estudio de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, prospectivo, ex-post-facto y correlacional. La población de estudio fueron las usuarias atendidas en el Servicio de Gineco-Obstetricia. Tomaron una muestra no probabilística al azar simple de 285 usuarias para Gineco-Obstetricia. Utilizaron las encuestas tipo SERVQUAL

modificada. Encontró en cuanto a las dimensiones de calidad en Gineco-Obstetricia, 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%. Asimismo encontró que la satisfacción global en Gineco-obstetricia fue de 50.4% e insatisfacción global del 49.6%. Determinó, mediante la prueba Chi cuadrado, que no existe asociación estadística entre la calidad de atención con el grado de satisfacción de las usuarias. Por lo que concluye que 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 las usuarias de los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos “Cesar Garayar García”. (Beuzaville, 2018).

En el 2015, se desarrolló una investigación sobre Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del Hospital Cesar Garayar García Iquitos, con el objetivo de determinar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en los servicios finales: medicina, cirugía, pediatría, ginecología y obstetricia del Hospital Cesar Garayar García de la ciudad de Iquitos – 2015. El tipo de investigación fue el descriptivo, correlacional y aplicada. El método fue el cuantitativo y el diseño No Experimental. La población fueron 1,185 usuarios y la muestra 290. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios: cuestionario de calidad de atención (validez 89.7% y confiabilidad 91.3%) y el cuestionario de satisfacción (validez 87.9% y confiabilidad 90.9%). Encontraron que la calidad de atención fue deficiente, en el servicio de obstetricia con el mayor porcentaje 27.93%. En satisfacción los pacientes refirieron estar no satisfechos, en el servicio de Ginecología y Obstetricia con el mayor porcentaje 28.62%. Por lo que concluyeron que en todos los servicios finales, se encontró resultados

estadísticos significativos, entre satisfacción y calidad de atención a pacientes de los servicios finales de Ginecología y Obstetricia ( $X^2 = 13,85$ ,  $gl = 1$  y  $p = 0.002$   $p < 0.05$ ), y obstetricia ( $X^2 = 19,88$ ,  $gl = 1$  y  $p = 0.000$   $p < 0.05$ ). (Calampa, Chávez, 2015)

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **Calidad de Atención**

Está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud. La calidad en salud debe entenderse englobando tres dimensiones: humana, científico-técnica y económico-financiera (Asociación Médica Argentina, 2018)

### **Satisfacción**

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, y constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. (Thompson, 2017).

### **Ventajas de la satisfacción del cliente**

Las ventajas que le otorga a una empresa tener a los clientes satisfechos son varias:

1. Multiplica la comunicación positiva que realizan los clientes hacia otros “potenciales” clientes.
2. Mejora el clima organizacional reinante en la organización, creando un clima de armonía entre los compañeros de trabajo.



3. Mejora los indicadores económicos de desempeño de la organización al sumar clientes y poder venderlas “más” a los satisfechos.
4. El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.
5. El cliente satisfecho por lo general vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
6. El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. (Thompson, 2017).

### **Satisfacción de usuarios de los servicios de salud**

La satisfacción del usuario se logrará más fácilmente si se genera una cultura organizacional orientada al cliente y se apliquen políticas adecuadas de gestión y calidad de servicio utilizando tanto el marketing tradicional como los nuevos enfoques de orientación al mercado o al usuario y el marketing de relaciones. La consideración de estos nuevos enfoques de marketing como factores importantes en el logro de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, incorpora al ámbito público la necesidad de un mayor y mutuo intercambio entre funcionarios y usuarios, lo que ayudaría a cambiar la mayor orientación al producto. Estos aspectos de aplicación del marketing deberían integrarse efectivamente a los procesos de dirección de estos establecimientos hospitalarios. La relación entre la orientación al usuario y satisfacción con el servicio, con el objeto de centrarse en confirmar aquellos factores o componentes principales, que tanto en aspectos de orientación al usuario como en distintos elementos del servicio prestado, ejercen un mayor impacto sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento hospitalario. Esto permitirá construir una base para la puesta en marcha de mejoras en

dichos centros asistenciales, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes.

## **Teoría relacionada a la calidad de atención y satisfacción de usuarios**

### **Modelo Servqual**

Este modelo fue desarrollado en Estados Unidos con la ayuda del Marketing Science Institute y se validó en América Latina por Michelsen Consulting. Está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera expectativas del mismo a través de distintos canales. Una vez recibido existen una serie de factores y dimensiones que le permite tener una percepción del servicio recibido.

Del análisis de los resultados de SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y con base en éste, se puede determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Es una excelente herramienta para que las empresas evalúen la percepción de sus clientes.

Las dimensiones del modelo son las siguientes:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Refleja el compromiso de la empresa en brindar sus servicios. Esta se refiere a la voluntad y disposición que tengan los empleados al momento de prestar un servicio. La capacidad de respuesta también refleja si la empresa está preparada para prestar el servicio.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Esta es la dimensión más importante para el servqual, ya que en el

servicio este se vende primero y después se produce y es utilizado, se debe tener en cuenta que el servicio ofrecido por los seres humanos es más variable que el que ofrecen las máquinas, las personas encargadas de ofrecer el servicio son todas diferentes entre si y de la misma manera la forma en que otorguen el servicio a los clientes varía de persona en persona. De esta manera la confiabilidad hace referencia a que la empresa cumpla con todas sus promesas pactadas.

- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. Se refiere a que el empleado tenga la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como propios. Las empresas que poseen empatía entienden las necesidades de cada uno de sus clientes y procuran que el servicio sea viable para ellos.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. El cliente empieza a evaluar la organización desde su aspecto físico, todo juega de esta evaluación, desde la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados. El modelo servqual compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles. El servqual tiene dos dimensiones de los tangibles, una se concentra específicamente en el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación. (Gonzales, Zurita & Zurita, 2017).

### 1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Capacidad de respuesta:** Es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez. (Sánchez, 2016).
- **Confiabilidad:** O habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, entendiendo así mismo como la

capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos. (Sánchez, 2016).

- **Empatía:** Conocida también como la atención individualizada que se ofrece a cada cliente. (Sánchez, 2016).
  
- **Tangibles:** Son aquellos elementos, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas. (Sánchez, 2016).
  
- **Trabajo de parto:** Es el proceso mediante el cual el feto y la placenta abandonan el útero. El parto puede ser vaginal o por cesárea. El trabajo de parto tiene tres etapas que pueden comenzar incluso semanas antes de que nazca el bebé. La primera etapa comienza con las primeras contracciones de la mujer y continúa hasta que está completamente dilatada (10 centímetros o 4 pulgadas), lo que significa que el cuello uterino se ha estirado para prepararse para el parto. La segunda etapa es la etapa activa en que la mujer embarazada comienza a pujar hacia abajo. Comienza con la dilatación completa del cuello uterino y finaliza con el nacimiento del bebé. La tercera etapa, o etapa placentaria, comienza con el nacimiento y finaliza con la expulsión completa de la placenta y las secundinas. (Instituto Nacional de la Salud Infantil y Desarrollo Humano Eunice Kennedy Shriver (NICHD), 2018).

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Instrumento
Variable independiente (x): Calidad de atención	La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud.	Instrumentos estandarizados los cuales fueron utilizados en diferentes investigaciones : Cuestionario de calidad de atención: Validez 89.7% y Confiabilidad 91.3%. (Calampa, Chávez, 2015).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul> (Gonzales, Zurita & Zurita, 2017)	Encuestas
Variable dependiente (x): Satisfacción de las pacientes	Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas y constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. (Thompson, 2017).	Instrumentos estandarizados los cuales fueron utilizados en diferentes investigaciones : Cuestionario de satisfacción: Validez 87.9% y Confiabilidad 90.9%. (Calampa, Chávez, 2015).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul> (Gonzales, Zurita & Zurita, 2017)	Encuestas

## **2.2. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis General**

Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

### **2.2.2. Hipótesis Específicas**

1. La calidad de atención percibida por las pacientes es excelente en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.
2. Las pacientes están muy satisfechas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.
3. La calidad de atención excelente influye en que las pacientes estén muy satisfechas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, el estudio es Cuantitativo porque la información será procesada a través de procedimientos estadísticos para determinar la asociación entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias del Servicios de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

De acuerdo al alcance para determinar una relación causal, el estudio es de tipo descriptivo correlacional.

Y finalmente de acuerdo al número de mediciones de las variables de estudio, el diseño es transversal.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

##### Tamaño:

La población del presente estudio estará conformada por 105 mujeres en trabajo de parto atendidas por semana en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, durante el 2018.

#### 3.2.2. Muestra

##### Tamaño:

Para determinar el tamaño de la muestra se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 (pe) (qe)}{E^2 N + Z^2 pe. qe}$$

**Datos**

n	=	?
N	=	105 (Población).
Z <sup>2</sup>	=	1.96 nivel de confianza 95%.
	=	0.50 proporción del evento de estudio.
	=	0.50 complemento de pe.
E	=	0.05 (5%) error absoluto.

Al reemplazar la fórmula se obtuvo 82 mujeres en trabajo de parto.

**Tipo de muestreo o selección de la muestra:**

El muestreo que se utilizará será el no probabilístico por conveniencia, hasta completar el tamaño de la muestra.

**3.2.3. Criterios de selección (criterios de inclusión y exclusión)****a. Criterios de inclusión:**

Las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, que participarán en el estudio deben reunir los siguientes criterios:

- a) Gestantes en trabajo de parto.
- b) Gestantes de cualquier edad.
- c) Gestantes que deseen participar libre y voluntariamente en la investigación.

**b. Criterios de exclusión:**

Las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, que no participarán en el estudio deben reunir los siguientes criterios:

- a) Pacientes obstétricas en estudio.



- b) Pacientes ginecológicas.
- c) Gestantes que no deseen participar libre y voluntariamente en la investigación.

### **3.3 Técnicas e instrumentos**

#### **Técnicas de recolección de datos:**

La técnica que se empleará en la investigación será la entrevista. Esta técnica estará orientada a la recolección de la siguiente información:

- a. Calidad de atención.
- b. Satisfacción de usuarias.

#### **Instrumentos de recolección de datos:**

Los instrumentos son dos escalas:

- a. Calidad de atención.
- b. Satisfacción de usuarias.

#### **Validez y confiabilidad de los instrumentos:**

Los instrumentos de recolección de datos son instrumentos estandarizados los cuales fueron utilizados en diferentes investigaciones:

- **Cuestionario de calidad de atención:** Validez 89.7% y Confiabilidad 91.3%. (Calampa, Chávez, 2015).
- **Cuestionario de satisfacción:** Validez 87.9% y Confiabilidad 90.9%. (Calampa, Chávez, 2015).

### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se realizó las siguientes actividades:

1. Se solicitó al Director del Hospital Regional de Loreto, la autorización para realizar la recolección de los datos.
2. Se realizó con el Médico y Enfermera Jefe del Servicio de Ginecología y Obstetricia la coordinación necesaria para la selección de pacientes en trabajo de parto por turnos de mañana, tarde y noche.

3. Se solicitó la autorización a la paciente mediante la aplicación del consentimiento informado.
4. Se procedió posteriormente a la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de datos, del 21 de enero hasta el 5 de febrero, los días lunes a sábado.
5. La recolección estuvo a cargo del autor de la tesis: Médico: Julio Galo Gastelú Arévalo.
6. Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package of Social Sciences) versión 23.0 para el entorno virtual Windows Xp.
7. Durante toda la recolección de datos se aplicaron los principios éticos y bioéticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia).
8. Para la recolección de datos, el investigador hizo del uniforme institucional.
9. Al término del análisis e interpretación de los resultados se procedió a eliminar los instrumentos utilizados, para garantizar la confidencialidad y anonimidad de la información procesada.
10. Finalmente, se procedió a elaborar el informe final de la tesis.

### **3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos.**

- Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial Tau B de Kendall con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .
- La presentación se realizó a través de cuadros y gráficos.
- Se empleó el Software SPSS versión 22.0 en español.

### **3.6. Aspectos éticos**

- La tesis fue revisada por el Comité de Ética del Hospital Regional de Loreto.
- Los dos instrumentos fueron anónimos.
- La participación de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto fue voluntaria y se aplicó el consentimiento informado, para la aplicación de cada uno de los instrumentos de recolección de datos.

- La información fue procesada en forma estrictamente confidencial.
- La información fue procesada y analizada en forma agrupada y se evitó su difusión.
- Los datos obtenidos sirven solo para fines de estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

**TABLA N° 1**

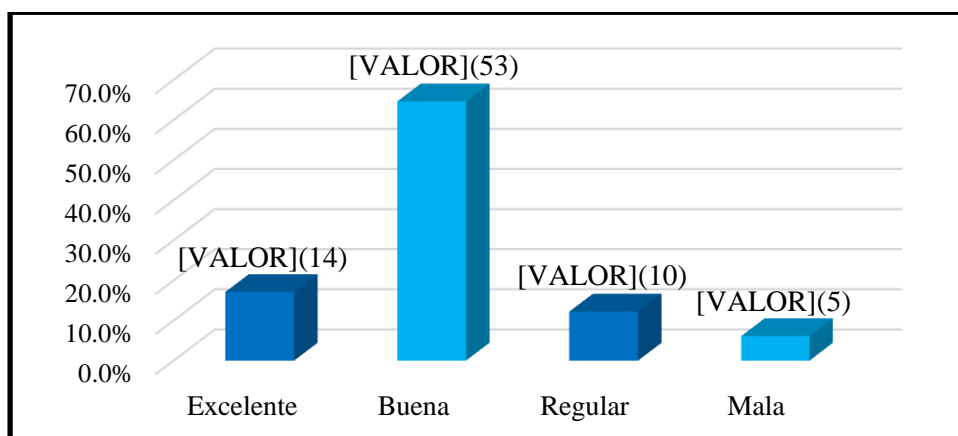
Calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018

Calidad de atención	n	%
Excelente	14	17,1
Buena	53	64,6
Regular	10	12,2
Mala	5	6,1
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Propia del autor

**GRÁFICO N° 1**

Calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018



Fuente: Propia del autor

En la tabla 1 y gráfico 1, se observa que del 100.0% (82) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 64.6% (53) refirieron haber recibido una calidad de atención buena, 17.1% (14) excelente, 12.2%(10) regular y 6.1% (5) mala.

**TABLA N° 2**

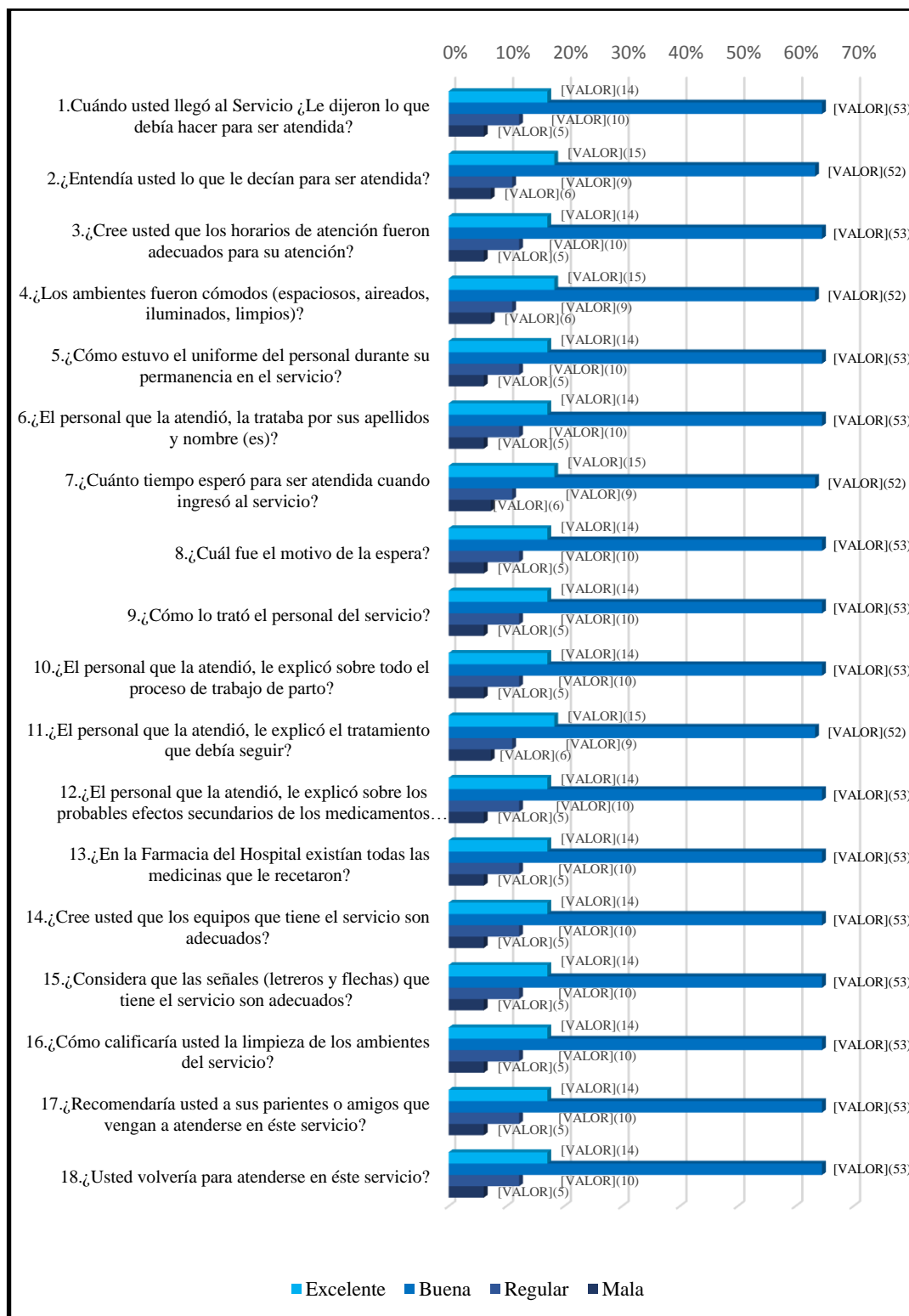
Aspectos evaluados en la calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018}

N°	Aspectos Evaluados	Calidad de Atención								Total	
		Excelente		Buena		Regular		Mala		n	%
		N	%	n	%	n	%	N	%		
1	Cuando usted llegó al Servicio ¿Le dijeron lo que debía hacer para ser atendida?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
2	¿Entendía usted lo que le decían para ser atendida?	15	18.3	52	63.4	9	11.0	6	7.3	82	100.0
3	¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
4	¿Los ambientes fueron cómodos, espaciosos, aireados, iluminados, limpios?	15	18.3	52	63.4	9	11.0	6	7.3	82	100.0
5	¿Cómo estuvo el uniforme del personal durante su permanencia en el servicio?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
6	¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
7	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendida cuando ingresó al servicio?	15	18.3	52	63.4	9	11.0	6	7.3	82	100.0
8	¿Cuál fue el motivo de la espera?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
9	¿Cómo lo trató el personal del servicio?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
10	¿El personal que la atendió, le explicó sobre todo el proceso de trabajo de parto?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
11	¿El personal que la atendió, le explicó el tratamiento que debía seguir?	15	18.3	52	63.4	9	11.0	6	7.3	82	100.0
12	¿El personal que la atendió, le explicó sobre los problemas efectos secundarios de los medicamentos indicados?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
13	¿En la Farmacia del Hospital existían todas las medicinas que le recetaron?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
14	¿Cree usted que los equipos que tiene el servicio son adecuados?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
15	¿Considera que las señales (letreros y flechas) que tiene el servicio son adecuados?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
16	¿Cómo calificaría usted la limpieza de los ambientes del servicio?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
17	¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en éste servicio?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
18	¿Usted volvería para atenderse en éste servicio?	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1	82	100.0
	Promedio ( $\bar{x}$ )	14	17.1	53	64.6	10	12.2	5	6.1		

Fuente: Propia del autor

## GRÁFICO N° 2

Aspectos evaluados en la calidad de atención referidos por pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018.



En la tabla 2 y gráfico 2, se observa los aspectos evaluados en la calidad de atención referidos por las pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos.

Al preguntar. Cuando usted llegó al Servicio ¿Le dijeron lo que debía hacer para ser atendida? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendida? 63.4% (52) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 7.3% (6) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)? 63.4% (52) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 7.3% (6) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Cómo estuvo el uniforme del personal durante su permanencia en el servicio? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendida cuando ingreso al servicio? 63.4% (52) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 7.3% (6) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Cuál fue el motivo de la espera? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Cómo lo trató el personal del servicio? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿El personal que la atendió, le explicó sobre todo el proceso de trabajo de parto? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿El personal que la atendió, le explico el tratamiento que debía seguir? 63.4% (52) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 7.3% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿El personal que la atendió, le explico sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿En la farmacia del Hospital existían todas las medicinas que le recetaron? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Cree usted que los equipos que tiene el servicio son adecuados? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Considera que las señales (letreros y flechas) que tiene el servicio son adecuados? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.



Al preguntar ¿Cómo calificaría usted la limpieza de los ambientes del servicio? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en éste servicio? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

Al preguntar ¿Usted volvería para atenderse en éste servicio? 64.6% (53) evaluaron como calidad de atención buena, mientras que 6.1% (5) evaluaron como atención mala.

**TABLA N° 3**

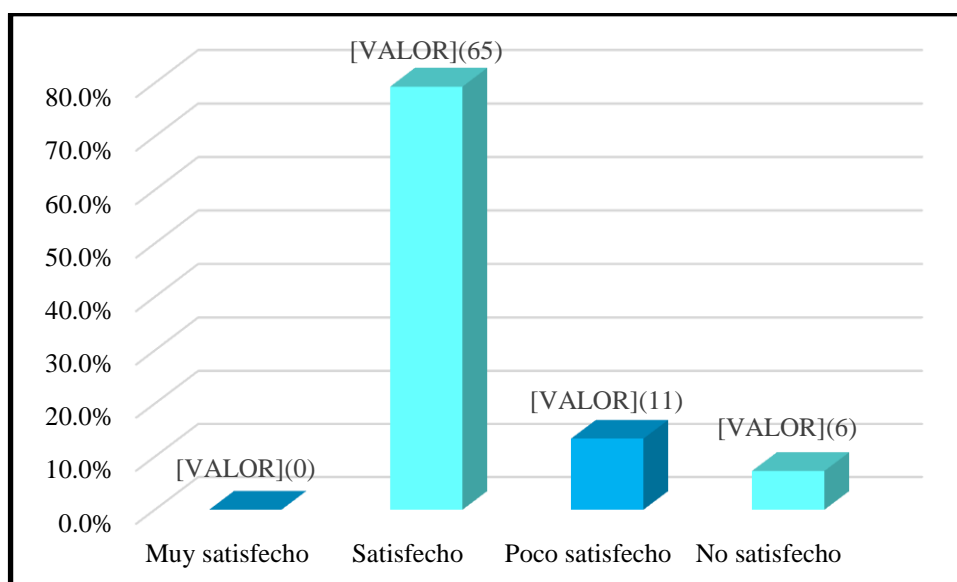
Satisfacción con la atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018

Nivel de Satisfacción	n	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	65	79,3
Poco satisfecho	11	13,4
No satisfecho	6	7,3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Propia del autor

**GRÁFICO N° 3**

Satisfacción con la atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018.



Fuente: Propia del autor

En la tabla 3 y gráfico 3, se observa que del 100.0% (82%) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 79.3% (65) refirieron estar satisfechas, 13.4% (11) refirieron estar poco satisfechas, 7.3% (6) refirieron no estar satisfechas, así mismo se observa que ninguna paciente refirió estar muy satisfecha.

**TABLA N° 4**

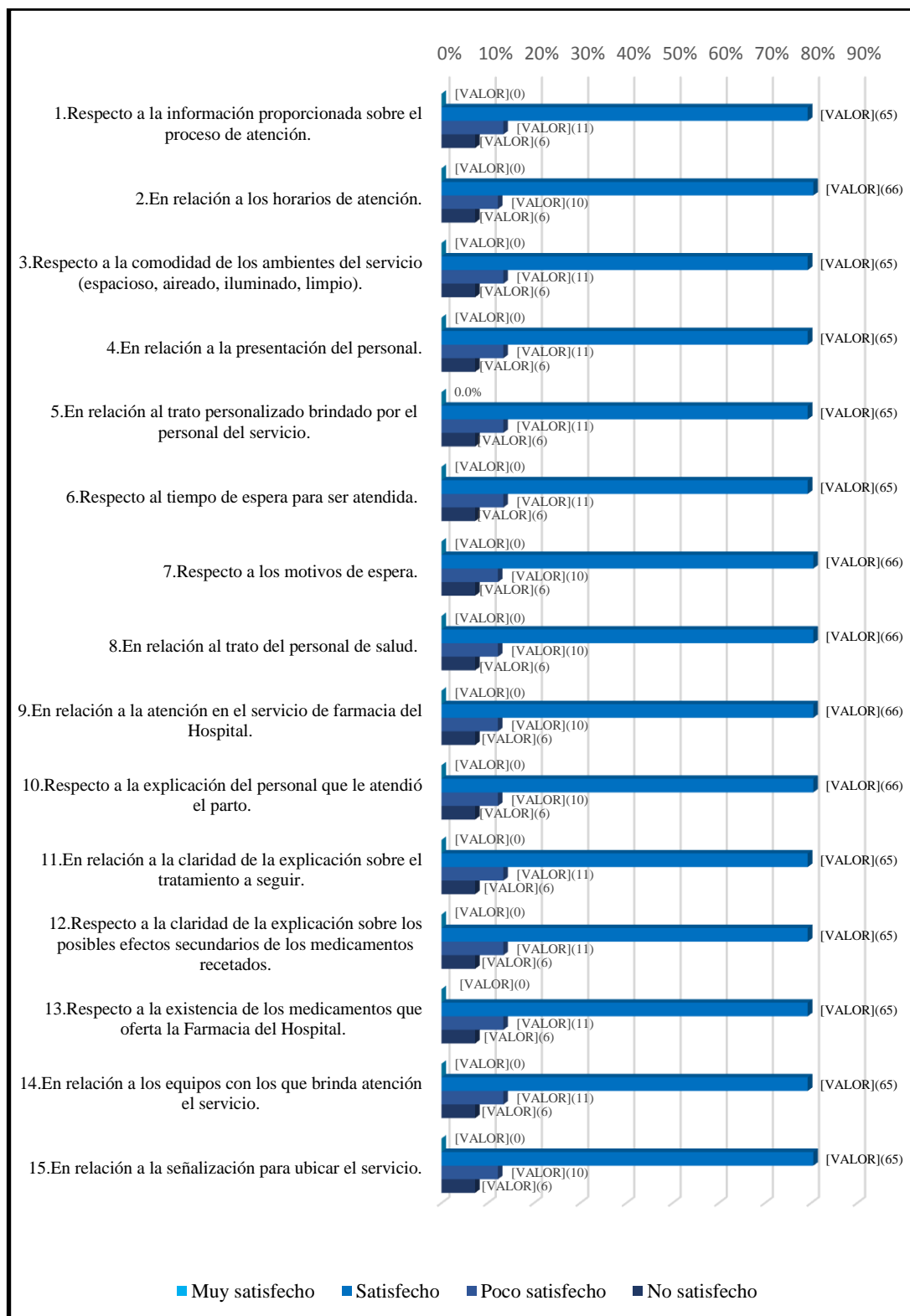
Aspectos evaluados en satisfacción de la calidad de atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018

N°	Aspectos Evaluados	Satisfacción								Total	
		Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		No Satisfecho			
		N	%	N	%	n	%	N	%	n	%
		1	Respecto a la información proporcionada sobre el proceso de atención.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3
2	En relación a los horarios de atención.	0	0,0	66	80,5	10	12,2	6	7,3	82	100,0
3	Respecto a la comodidad de los ambientes del servicio (espacioso, aireado, iluminado, limpio).	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
4	En relación a la presentación del personal.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
5	En relación al trato personalizado brindado por el personal del servicio.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
6	Respecto al tiempo de espera para ser atendida.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
7	Respecto a los motivos de espera.	0	0,0	66	80,5	10	12,2	6	7,3	82	100,0
8	En relación al trato del personal de salud.	0	0,0	66	80,5	10	12,2	6	7,3	82	100,0
9	En relación a la atención en el servicio de farmacia del Hospital.	0	0,0	66	80,5	10	12,2	6	7,3	82	100,0
10	Respecto a la explicación del personal que le atendió el parto.	0	0,0	66	80,5	10	12,2	6	7,3	82	100,0
11	En relación a la claridad de la explicación sobre el tratamiento a seguir.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
12	Respecto a la claridad de la explicación sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos recetados.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
13	Respecto a la existencia de los medicamentos que oferta la Farmacia del Hospital.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
14	En relación a los equipos con los que brinda atención el servicio.	0	0,0	65	79,3	11	13,4	6	7,3	82	100,0
15	En relación a la señalización para ubicar el servicio.	0	0,0	66	80,5	10	12,2	6	7,3	82	100,0
	Promedio ( $\bar{x}$ )	0	0,0	65	80,5	11	12,2	6	7,3		

Fuente: Propia del autor

## GRÁFICO N° 4

Aspectos evaluados en satisfacción de la calidad de atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018



En la tabla 4 y gráfico 4, se observa los aspectos evaluados en la satisfacción con atención recibida referidos por las pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos.

Respecto a la información proporcionada sobre el proceso de atención, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación a los horarios de atención, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

Respecto a la comodidad de los ambientes del servicio (espacioso, aireado, iluminado, limpio), 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación a la presentación del personal, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación al trato personalizado brindado por el personal del servicio, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

Respecto al tiempo de espera para ser atendida, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

Respecto a los motivos de espera, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación al trato del personal de salud, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación a la atención en el servicio de farmacia del Hospital, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

Respecto a la explicación del personal que le atendió el parto, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación a la claridad de la explicación sobre el tratamiento a seguir, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

Respecto a la claridad de la explicación sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos recetados, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

Respecto a la existencia de los medicamentos que oferta la Farmacia del Hospital, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación a los equipos con los que brinda atención el servicio, 79.3% (65) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

En relación a la señalización para ubicar el servicio, 80.5% (66) manifestaron estar satisfechas, mientras que 7.3% (6) manifestaron no estar satisfechas.

**TABLA N° 5**

Calidad de atención según satisfacción con la atención recibida en pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos 2018

Calidad de Atención	Satisfacción						Total	
	Satisfecho		Poco Satisfecho		No Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	10	12,2	2	2,5	2	2,4	14	17,1
Buena	50	61,0	2	2,4	0	0,0	52	63,4
Regular	5	6,1	5	6,1	0	0,0	10	12,2
Mala	0	0,0	5	2,4	4	4,9	6	7,3
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>79,3</b>	<b>11</b>	<b>13,4</b>	<b>6</b>	<b>7,3</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

Tb = 0.339 p = 0.033 gl = 3

En la tabla 5, se observa que del 100.0% (82) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, de las cuales 79.3% (65) evidenciaron estar satisfechas, de las cuales 61.0% (50) evidenciaron calidad de atención buena, 13.4% (11) evidenciaron estar poco satisfechas, de las cuales 6.1% (5) evidenciaron calidad de atención regular y 7.3% (6) evidenciaron estar no satisfechas, de las cuales 4.9% (4) evidenciaron calidad de atención mala.

Para verificar la hipótesis y determinar si existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes, se aplicó la prueba estadística Tau b de Kendall ( $t_b$ ), donde se obtuvo  $t_b = 0.339$ ,  $p = 0.033$ , por lo que se acepta la hipótesis de estudio.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El objetivo del estudio fue evaluar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018. El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal. La población fueron 105 pacientes atendidas en trabajo de parto y la muestra fueron 82 pacientes.

En la asistencia de la mujer en el trabajo de parto, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad, asimismo implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos.

Al analizar la satisfacción de las pacientes, 79,3% (65) evidenciaron estar satisfechas, 13,4% (11) poco satisfechas mientras que 7,3% (6) evidenciaron no estar satisfechas. Al parecer estos resultados se deben a que en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, recientemente se hizo algunos cambios como mejora continua para la atención a la mujer en trabajo de parto, con el objetivo de personalizar la atención, de acuerdo a sus necesidades y de su entorno humano (familiares y amigos), deseos y circunstancias propias de cada momento del trabajo de parto, para satisfacer sus necesidades y expectativas respecto a la atención recibida.

Por otro lado, el resultado obtenido debe servir para analizar la satisfacción del paciente está considerada como un elementos deseable e importante de la asistencia sanitaria y, aunque intuitivamente el concepto puede entenderse con facilidad, no siempre existe acuerdo en su significado no en el de los resultados de su evaluación. Numerosos estudios han relacionado este aspecto de la asistencia con diversos aspectos de la calidad asistencial, pero probablemente solo puede concluirse hoy que la satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes dependen del tipo de prestación de que se trate.

Asimismo, se debe indicar que el nivel de satisfacción de las pacientes con los servicios sanitarios está relacionado con el grado de adecuación entre las expectativas previas y la percepción final del servicio recibido. Dicho nivel de satisfacción determinará de manera esencial la evaluación de la misma.

El 13.4% (11) mujeres evidenciaron estar poco satisfechas y 7.3% (6) evidenciaron no estar satisfechas, si se suma ambos porcentajes se tiene 20.7%, cifra que debe motivar a un análisis más profundo, considerando que la satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud.

Al aplicar la prueba estadística Tau b de Kendall ( $t_b$ ), se obtuvo  $t_b = 0.339$ ,  $p = 0.033$ , por lo que se acepta la hipótesis de estudio, es decir que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos.

Este hallazgo tiene similitud con lo reportado por Sachse, Sosia & Pintado, 2012, quienes desarrollaron una investigación sobre el diagnóstico de la calidad de la atención que los Servicios de Oaxaca brindan a mujeres rurales durante el embarazo, parto y puerperio (EPP), cuando concluyeron con base en los estándares de calidad establecidos por el estudio, que estos CS brindan una atención oportuna durante el embarazo, pero no así durante el parto o el puerperio; y en todos los casos necesitan reforzarse a nivel de infraestructura, equipo, insumos, medicamentos y recursos humanos para poder dar una atención obstétrica oportuna y de calidad de acuerdo al nivel normativo.

Este hallazgo también tiene similitud con el estudio de Wajajay, quien en el 2013 desarrolló un estudio para evaluar la percepción que tienen las usuarias sobre la calidad de atención del parto en el Servicio de Centro Obstétrico del Hospital Daniel Alcides Carrión de Lima, cuando concluyó que las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel

Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve”.

De acuerdo a los resultados, se debe indicar que la evaluación de los servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad y de evaluación de la satisfacción son muy importantes porque estos resultados constituyen un predictor de fidelización de las pacientes.

Finalmente se debe indicar que los profesionales de salud de esta institución deben continuar motivados para proporcionar la mejor atención a las pacientes, ofrecer un servicio con calidad y calidez, ofertando resultados alcanzables en la práctica, al utilizar medios diagnósticos y terapéuticos que hayan demostrado su capacidad para cambiar de forma favorable el curso natural del trabajo de parto de acuerdo con la información científica disponible y con los menores costos y la mayor satisfacción para la paciente y la sociedad en su conjunto.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Tesis:

Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto Iquitos – 2018.

Autor:

JULIO GALO GASTELÚ ARÉVALO

Título de la Propuesta:

Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes Servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital Regional de Loreto Iquitos – 2018.

Objetivo:

Fortalecer la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto Iquitos – 2018.

Contenido:

Respecto a la calidad de atención en Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 64.6% (53) pacientes refirieron haber recibido una calidad de atención buena, 17.1% (14) excelente, 12.2% (10) regular y 6.1% (5) mala. En base a estos hallazgos se propone las siguientes actividades:

- Organizar el comité de mejora de la calidad del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, donde los líderes del hospital y del servicio deberán comprometerse por escrito al proceso de mejora de la calidad.
- Formular el reglamento interno del comité de mejora de la calidad. Se recomienda al comité formular participativamente la visión del servicio de ginecología y obstetricia, el cual deberá ser coherente con la del Hospital Regional de Loreto (describir el ideal razonable de lo que les gustaría que fuera el servicio en el futuro cercano).

- Luego de construir colectivamente su visión, definir la misión del Servicio de Ginecología y Obstetricia del hospital Regional de Loreto, teniendo en cuenta su ubicación y su nivel de complejidad (qué es el servicio, a qué se dedica, a quiénes sirve, cómo sirven a esa población). Para esto, pueden apoyarse con facilitadores o cualquier especialista en desarrollo organizacional).
- Teniendo como marco de referencia la misión del Servicio de Ginecología y Obstetricia y su visión, definir participativamente, a través de un pequeño taller, lo que el Servicio aceptará como calidad de su atención.
- A partir de la definición de calidad aceptada y concertada por el comité establecer los criterios, los estándares mínimos de calidad y los indicadores para su medición, evaluación y monitoreo. Pueden utilizar: tasa de infecciones nosocomiales, la mortalidad materna, la mortalidad perinatal o tasa de complicaciones posparto.

Respecto a la satisfacción de los usuarios, del 100.0% (82) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 79.3% (65) refirieron estas satisfechas, 13.4% (11) refirieron estar poco satisfechas, 7.3% (6) refirieron no estar satisfechas, así mismo se observa que ninguna paciente refirió estar muy satisfecha. En base a estos hallazgos se propone las siguientes actividades:

- Aplicar periódicamente la encuesta de satisfacción de usuarios, entrevistas con el usuario, determinar la tasa de infecciones nosocomiales, tasa de cesáreas, revisión de historias clínicas, tiempos de espera, guías de autoevaluación, y análisis de flujo de usuarios.
- Para cada problema presentado en el Servicio, ejecutar todo el proceso separadamente: a. Explicar en qué consiste el problema; b. Explicar por qué se produce el problema; c. Analizar a quienes afecta primordialmente dicho problema; d. Identificar quiénes son los responsables de que exista o se produzca ese problema; e. Discutir con los responsables o involucrados en el problema cómo pueden ellos resolver dicho problema, quiénes más deben participar de la solución; f.

Analizar con ellos las posibles intervenciones o soluciones, ya sean estas soluciones totales o parciales; g. Seleccionar una intervención o conjunto de intervenciones que sean capaces de mejorar el problema, pero asegurarse que el hospital y el servicio de ginecología y obstetricia, puede realmente actuar en esa intervención(es);h. Asignar formalmente la responsabilidad de quienes ejecutaran las intervenciones y recordarles que tendrán que informar al comité de calidad del servicio, de los avances y resultados; i. Identificar con los responsables de resolver el problema, las metas, los indicadores de éxito y en qué tiempo obtendrán los primeros resultados; j. Identificar las actividades, tareas, acciones a realizar para mejorar la situación o resolver el problema (cada problema con sus actividades, sus responsables, sus metas, sus recursos y su tiempo); k. Describir cuál sería la situación esperada o futura, si se lograra aplicar con éxito la intervención seleccionada (como se modificaría la situación o el problema identificado); l. Repetir el proceso con cada uno de los problemas priorizados. El comité de calidad, deberá, lo más pronto posible, realizar una supervisión al servicio que está involucrado con el problema(s) verificar que se estén ejecutando las actividades y se estén obteniendo los resultados; m. Cada grupo responsable de ejecutar las actividades enviará mensualmente un informe de avance al comité de calidad.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. Del 100.0% (82) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 64.6% (53) refirieron haber recibido una calidad de atención buena, 17.1% (14) excelente, 12.2% (10) regular y 6.1% (5) mala.
2. Del 100.0% (82) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 79.3% (65) refirieron estas satisfechas, 13.4% (11) refirieron estar poco satisfechas, 7.3% (6) refirieron no estas satisfechas, así mismo se observa que ninguna paciente refirió estar muy satisfecha.
3. Al aplicar la prueba estadística Tau b de Kendall ( $t_b$ ), donde se obtuvo  $t_b = 0.339$ ,  $p = 0.033$ , por lo que se acepta la hipótesis de estudio, es decir que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos.

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones son las siguientes:

1. Al Director del Hospital Regional de Loreto, al médico, obstetra y enfermera jefes o encargados del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, programar cursos de capacitación continua para su personal, para fortalecer la calidad de servicio que vienen ofertando en este servicio desde la perspectiva de satisfacción de las pacientes.
2. A las autoridades de las Facultades de Ciencias de la salud de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y de otras universidades privadas de la ciudad de Iquitos, que continúen promoviendo cursos de capacitación y actualización para el personal profesional y no profesional de los Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, para mejorar la atención de la mujer en el trabajo de parto.
3. A los docentes de las Facultades de Ciencias de la salud y afines de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y de otras universidades privadas de la ciudad de Iquitos, que en las asignaturas de los planes de estudios, contemplen contenidos de administración de recursos humanos y trato al cliente, para que sus egresados cuenten con estas capacidades y competencias necesarias para un parto seguro.
4. A las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, se recomienda que hagan llegar a los funcionarios de la institución sus pedidos, reclamos y/o sugerencias, para fortalecer aún más la atención que vienen ofertando en la actualidad.
5. A los egresados del Programa de Maestría en Gestión Empresarial y Salud Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, continuar realizando estudios de investigación sobre calidad de atención



y satisfacción de la mujer durante el parto, con otros enfoques y otras metodologías.

## CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta NA (2015). Satisfacción Materna con la atención hospitalaria proporcionada en una institución pública. México. Recuperado de: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/1/3910/3/MAE1STMO1501.pdf>
- Asociación Médica Argentina. Calidad de atención en salud. (2018) Recuperado de: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/capitulo%208.pdf>
- Beuzeville Barría, R.A. (2018). 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. Universidad de la Amazonía Peruana. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir009112aAN=C ONCYTEC.UNAP.5388&lang=es&site=eds=live&scope=site>
- Calampa C; Chávez R Y (2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos – 2015. Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5390>
- Gonzales M, Zurita E, Zurita M. (2017). El Modelo Servqual y su Incidencia en el Nivel de Satisfacción de la Carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fxwt7aq4ltgJ:https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/9953/9422+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Instituto Nacional de la Salud Infantil y Desarrollo Humano Eunice Kennedy Shriver (NICHD). (2018). Recuperado de: <https://www1.nichd.nih.gov/espanol/salud/temas/pregnancy/información/pages/trabajo.aspx>
- Sánchez, María José (2016), Calidad del Servicio. Recuperado de: <https://www.trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml>
- Sachse M, Sesia P, Pintado A, Lastra Z (2012). Calidad de la atención obstétrica, desde la perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad en centros de salud en Oaxaca. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PvglSBQBIL4J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4113966pdf+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Thomposon Iván (2017). La Satisfacción del Cliente Conozca cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, que elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente. Recuperado de: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfacción\\_del\\_cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfacción_del_cliente.pdf)
- Wajajay WY. (2013). Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Lima. Recuperado de:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/461/eajajay\\_nw.pdf;jsessionid=2FF72B728D62F28FB7129D9B3E527029?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/461/eajajay_nw.pdf;jsessionid=2FF72B728D62F28FB7129D9B3E527029?sequence=1)

- Zigelboim I, Guariglia D. (2001). Clínica obstétrica: Disinlemed; 2001.

# ANEXOS

## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes. Servicio de ginecología y obstetricia Hospital Regional de Loreto, Iquitos - 2018	<p><b>Problema General:</b> ¿Existe asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos 2018?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción percibida por las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos 2018?</p> <p>¿Cuál es la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos- 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Medir la calidad de atención percibida por las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos- 2018.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción percibida por las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos- 2018.</p> <p>Determinar la asociación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos- 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La calidad de atención percibida por las pacientes es excelente en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Las pacientes están muy satisfechas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. La calidad de atención excelente influye en que las pacientes estén muy satisfechas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.</p>	Investigación cuantitativa Diseño descriptivo Transversal	<p><b>Población:</b> 105 mujeres en trabajo de parto atendidas por semana en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, durante el 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> 82 mujeres en trabajo de parto atendidas por semana en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.</p>	Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción.

# INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Código: .....

#### I. PRESENTACIÓN

Sra. Buenos días, o buenas noches, soy egresado de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes. Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos-2018. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada con respeto. Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 20 minutos.

¡Gracias!

-----

Nombre del investigador:.....

Servicio:.....

Fecha:.....

Hora de inicio:..... Hora de término:.....

## II. INSTRUCCIONES

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que usted considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.
- Usted debe responder a todas las preguntas.

## III. DATOS GENERALES

- a. Servicio:.....
- b. Edad:.....
- c. Personal que la atendió:
  - Médico ( )
  - Obstetra ( )
  - Enfermera/o ( )
  - Otros: Especifique:.....

#### IV. CALIDAD DE ATENCIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	D	C	B	A
<b>En el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto:</b> 1. Cuándo usted llegó al Servicio ¿Le dijeron lo que debía hacer para ser atendida?	No le decían nada ( ) 1	Le decían poco ( ) 2	Le decían lo Necesario ( ) 3	Le decían todo ( ) 4
2. ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendida?	No entendía nada ( ) 1	Entendía poco ( ) 2	Entendía casi todo ( ) 3	Entendía todo ( ) 4
3. ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?	No fueron adecuados ( ) 1	Fueron regularmente adecuados ( ) 2	Fueron adecuados ( ) 3	Fueron muy adecuados ( ) 4



4. ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)?	Fueron incómodos  ( ) 1	Fueron poco incómodos  ( ) 2	Fueron cómodos  ( ) 3	Fueron muy cómodos  ( ) 4
5. ¿Cómo estuvo el uniforme del personal durante su permanencia en el servicio?	Muy mala uniformados  ( ) 1	Mal uniformados  ( ) 2	Bien uniformados  ( ) 3	Muy bien uniformados  ( ) 4
6. ¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)?	Ninguno lo llamaba por su nombre  ( ) 1	Pocos los llamaban por su nombre  ( ) 2	Casi todos lo llamaban por su nombre  ( ) 3	Todos lo llamaban por su nombre  ( ) 4

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	D	C	B	A
7. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendida cuando ingresó al servicio?	Más de 2 horas ( ) 1	De 1 a 2 horas ( ) 2	De 30 minutos a 1 hora ( ) 3	Menos de 30 minutos ( ) 4
8. ¿Cuál fue el motivo de la espera?	No estaba presente el personal que le debía atender ( ) 4	El personal no mostraba prontitud en la atención ( ) 2	Demoró por esperar los resultados del análisis del laboratorio ( ) 3	Demoro solo por los tramites propios del ingreso al hospital ( ) 4
9. ¿Cómo lo trató el personal del servicio?	Ninguno lo trataron con amabilidad ( ) 1	Pocos lo trataron con amabilidad ( ) 2	Casi todos lo trataron con amabilidad ( ) 3	Todos lo trataron con amabilidad ( ) 4
10. ¿El personal que la atendió, le explicó sobre todo el proceso de trabajo de parto?	No le explico nada ( ) 1	Le explicó con poca claridad ( ) 2	Le explicó con claridad ( ) 3	Le explicó con mucha claridad ( ) 4
11. ¿El personal que la atendió, le explicó el tratamiento que debía seguir?	No le explicó ( ) 1	La explicación fue poco clara ( ) 2	La explicación fue clara ( ) 3	La explicación fue muy clara ( ) 4

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	D	C	B	A
12. ¿El personal que la atendió, le explicó sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?	No le explicó  ( ) 1	La explicación fue poco clara  ( ) 2	La explicación fue clara  ( ) 3	La explicación fue muy clara  ( ) 4
13. ¿En la Farmacia del Hospital existían todas las medicinas que le recetaron?	Ninguno  ( ) 1	Hay algunos medicamentos  ( ) 2	Hay casi todos los medicamentos  ( ) 3	Hay todos los medicamentos  ( ) 4
14. ¿Cree usted que los equipos que tiene el servicio son adecuados?	No son adecuados  ( ) 1	Son regularmente adecuados  ( ) 2	Son adecuados  ( ) 3	Son muy adecuados  ( ) 4
15. ¿Considera que las señales (letreros y flechas) que tiene el servicio son adecuados?	No son adecuados  ( ) 1	Son regularmente adecuados  ( ) 2	Son adecuados  ( ) 3	Son muy adecuados  ( ) 4

16. ¿Cómo calificaría usted la limpieza de los ambientes del servicio?	Deficiente ( ) 1	Regular ( ) 2	Buena ( ) 3	Muy buena ( ) 4
17. ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en éste servicio?	No lo recomendaría ( ) 1	Lo recomendaría excepcionalmente ( ) 2	Lo recomendaría ( ) 3	Lo recomendaría siempre ( ) 4
18. ¿Usted volvería para atenderse en éste servicio?	No ( ) 1	Asistiría alguna vez ( ) 2	Si asistiría ( ) 3	Asistiría siempre ( ) 4

## V. OBSERVACIONES ADICIONALES

.....

.....

## VI. ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

ÍNDICES DE APRECIACIÓN	CATEGORÍA	PUNTAJE TOTAL	DECISIÓN
A (4)	EXCELENTE	55-72	CONTINUAR, DIFUNDIR, MEJORAR, PERFECCIONAR
B (3)	BUENA	37-54	
C (2)	REGULAR	19-36	REAJUSTAR, ADECUAR
D (1)	MALA	0-18	CAMBIO TOTAL

## VII. AGRADECIMIENTO

Gracias por su participación

### ANEXO 3

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: .....

### I. PRESENTACIÓN

Sra. Buenos días, o buenas noches, soy egresado de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes. Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos-2018. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada con respeto. Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas. Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 20 minutos.

¡Gracias!

-----  
Nombre del investigador:.....

Servicio:.....

Fecha:.....

Hora de inicio:..... Hora de término:.....

## II. PRESENTACIÓN

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que usted considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.
- Usted debe responder a todas las preguntas.

## III. DATOS GENERALES

- a. Servicio:.....
- b. Edad:.....
- c. Personal que la atendió:
  - Médico ( )
  - Obstetra ( )
  - Enfermera/o ( )
  - Otros: Especifique:.....

#### IV. SATISFACCIÓN DE LA PACIENTE

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	D	C	B	A
<p><b>En el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto:</b></p> <p>1. Respecto a la información proporcionada sobre el proceso de atención, usted está:</p>	<p>No satisfecha ( ) 1</p>	<p>Poco satisfecha ( ) 2</p>	<p>Satisfecha ( ) 3</p>	<p>Muy satisfecha ( ) 4</p>
<p>2. En relación a los horarios de atención, usted está:</p>	<p>No satisfecha ( ) 1</p>	<p>Poco satisfecha ( ) 2</p>	<p>Satisfecha ( ) 3</p>	<p>Muy satisfecha ( ) 4</p>
<p>3. Respecto a la comodidad de los ambientes del servicio (espaciosos, aireados, iluminados, limpios), usted está:</p>	<p>No satisfecha ( ) 1</p>	<p>Poco satisfecha ( ) 2</p>	<p>Satisfecha ( ) 3</p>	<p>Muy satisfecha ( ) 4</p>
<p>4. En relación a la presentación del personal, usted está:</p>	<p>No satisfecha ( ) 1</p>	<p>Poco satisfecha ( ) 2</p>	<p>Satisfecha ( ) 3</p>	<p>Muy satisfecha ( ) 4</p>
<p>5. En relación al trato personalizado brindado por el personal del</p>	<p>No satisfecha ( ) 1</p>	<p>Poco satisfecha ( ) 2</p>	<p>Satisfecha ( ) 3</p>	<p>Muy satisfecha ( ) 4</p>



servicio, usted está:				
6. Respecto al tiempo de espera para ser atendida, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
7. Respecto a los motivos de espera, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	D	C	B	A
8. En relación al trato del personal de salud, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
9. En relación a la atención en el servicio de farmacia del Hospital, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
10. Respecto a la explicación del personal que le atendió el parto, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
11. En relación a la claridad de la explicación sobre el tratamiento a seguir, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
12. Respecto a la claridad de la explicación sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos recetados, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
13. Respecto a la existencia de los medicamentos	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4

que oferta la Farmacia del Hospital, usted está:				
14. En relación a los equipos con los que brinda atención el servicio, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4
15. En relación a la señalización para ubicar el servicio, usted está:	No satisfecha ( ) 1	Poco satisfecha ( ) 2	Satisfecha ( ) 3	Muy satisfecha ( ) 4

**V. OBSERVACIONES ADICIONALES**

.....

.....

**VI. ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN**

<b>ÍNDICES DE APRECIACIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>DECISIÓN</b>
A (4)	MUY SATISFECHA	46-60	CONTINUAR, DIFUNDIR
B (3)	SATISFECHA	31-45	MEJORAR, PERFECCIONAR
C (2)	POCO SATISFECHA	16-30	REAJUSTAR, ADECUAR
D (1)	NO SATISFECHA	0-15	CAMBIO TOTAL

**VII. AGRADECIMIENTO**

Gracias

**ANEXO 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR**  
**VOLUNTARIAMENTE EN EL ESTUDIO**

**I. PRESENTACIÓN**

Sra. Buenos días, o buenas noches, soy egresado de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes. Servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital Regional de Loreto. Iquitos-2018. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada con respeto. La información que se obtenga solo será utilizada para fines de la investigación.

**II. DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

A continuación.

Se le hace la siguiente pregunta:

¿Aceptaría participar en forma libre y voluntaria en el estudio?

Si (    )            No (    )

De ser positiva su respuesta, debe firmar el presente documento.

Muchas gracias

.....

Firma

DNI:.....

