UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE

MAESTRO EN SALUD PÚBLICA

WALTER EDUARDO BARRETO GUERRERO

PUCALLPA, PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 12:30 horas, del día 10 de MAYO DEL 2024, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DRA HELLY GRACIELA TAFUR FLORES ..... Presidente
DR VICTOR MISAEL HERNANDEZ MENDOZA ..... Secretario
DR LUIS FERNANDO CAHUA ROCCA ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en SALUD PUBLICA ..... Mención:
SALUD PUBLICA. .....

Don(ña) WALTER EDUARDO BARRETO GUERRERO ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

" NIVEL DESATISFACCION Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal.
b) Exposición: El problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de DIECISEIS (16)
Equivalente a BUENO, por lo que se recomienda EL GRADO ACADEMICO

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13:46 horas del 10 de MAYO del 2024

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0143-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022"

Autor(es)	:	**BARRETO GUERRERO, WALTER EDUARDO**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**SALUD PÚBLICA.**
Asesor(a)	:	**Dr. PASTOR SEGURA, JAIME ALBERTO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 1%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 18/03/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Walter Eduardo Barreto Guerrero

Autor de la tesis titulada : Nivel de Satisfacción y su relación con la calidad de servicio en el área de Ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Jaime Alberto Pastor Segura

Escuela de Posgrado

Maestría: Salud Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando qûe la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 07 / 2024

Email: Ginecobarretog9@gmail.com Firma:

Teléfono: 942664312 DNI: 08126484

DEDICATORIA

A mis padres: Absalón y Adriana, paradigmas inquebrantables de valores, sacrificio y amor. ¡Gracias toda la vida!

A mis hijos: Luis Eduardo y Mia Adriana, la expresión más pura del amor de Nuestro Dios. Por ser, mi impulso, mi razón y mi horizonte. ¡Los amo hijos!

A Karyto, mi compañera, mi fortaleza y mi energía. ¡Gracias flaca por llegar a mi vida!

Eduardo

AGRADECIMIENTO

A Dios Nuestro Padre. ¡Por la vida y la esperanza!

A las oraciones de mi amada madre Adriana Guerrero.

A los profesores de la escuela de pos grado de la Universidad Nacional de Ucayali por su dedicación docente, su pedagogía estratégica y su humana paciencia.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. Metodológicamente la investigación es de tipo transversal explicativo de nivel descriptivo correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 116 usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha que acudieron en los periodos agosto a noviembre 2022, la selección de los elementos de estudio se realizó mediante un muestreo no probabilístico de manera intencionada respetando las indicaciones metodológicas y luego del recojo de información los datos fueron procesados obteniendo los siguientes resultados: la satisfacción del servicio que perciben los que valoraron la variable que la satisfacción es media con un 50,0%; sobre calidad de servicio se percibió que el 48,3% valoraron como regular. Por tanto, se concluye que, existe relación positiva alta entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Satisfacción, calidad y servicio.

ABSTRACT

The objective of the research work was to determine the relationship that exists between satisfaction and the quality of user service in the gynecology and obstetrics service of the Amazónico de Yarinacocha hospital, Ucayali 2022. Methodologically, the research is of a transversal explanatory type at a correlational descriptive level. where the sample was made up of 116 users of the gynecology and obstetrics service of the Amazonian Hospital of Yarinacocha who attended in the periods August to November 2022, the selection of the study elements was carried out through non-probabilistic sampling in an intentional manner respecting the methodological indications. and after collecting the information, the data were processed obtaining the following results: the satisfaction of the service perceived by those who valued the variable that satisfaction is average with 50.0%; Regarding service quality, 48.3% rated it as regular. Therefore, it is concluded that there is a high positive relationship between satisfaction and the quality of user service in the gynecology and obstetrics service of the Amazónico hospital of Yarinacocha, Ucayali 2019; Therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Satisfaction, quality and service.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicios en el sector salud es sin duda un tema central en la gestión del sector salud, no sólo por el deseo de mejorar la capacidad institucional, sino sobre todo porque en el centro de todos los procesos está la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegido por el estado. La última década ha evidenciado que las instituciones del sector salud han desarrollado muchas iniciativas a favor de la calidad, que, a pesar de muchas limitaciones, han logrado algunos éxitos y, sobre todo, una experiencia acumulada que no debe subestimarse; entre ellas se incluyen los círculos de calidad, la promoción de la autoevaluación, auditorías sanitarias, acreditación de establecimientos de salud, implementación de guías de práctica clínica, enfoque en versiones de satisfacción del usuario y desarrollo de proyectos y acciones de mejora. Mejorar la calidad en hospitales y centros de atención primaria. El Ministerio de Salud del Perú propuso impulsar el sistema de gestión de la calidad en salud mediante resolución ministerial RM768-2001 SA/DM y la primera fase ha avanzado. Con el fin de orientar, aclarar e integrar diversos esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios de salud, se actualiza y amplía la mencionada resolución ministerial mediante RM 519-2006/MINSA del 30 de mayo de 2006, en la que se establecen los conceptos, principios y las políticas, objetivos, componentes y niveles del sistema de gestión de la calidad de los servicios deben servir como marco para la formulación de acciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de las entidades prestadoras de servicios de salud del sector a nivel nacional, regional y local para satisfacer a los usuarios en el corto, mediano. y a largo plazo para su propósito. Cada vez es más común evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, de esta manera es posible obtener de los encuestados un conjunto de conceptos y actitudes

relevantes relacionados con la atención recibida, obteniendo así información beneficiosa para el paciente. Los propios proveedores y usuarios directos de servicios de salud satisfacen sus necesidades y expectativas. La calidad del servicio a menudo se mide con base en un modelo de diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios y su percepción del servicio recibido por un proveedor en particular, lo que constituye una medida de la calidad del servicio. Esta teoría respalda a Parasuraman, Zeithaml y Berry para desarrollar una herramienta para medir la calidad del servicio, llamada Servqual, que tiene una alta confiabilidad y ha demostrado ser efectiva para medir la calidad del servicio. La literatura sobre su aplicación es abundante. y ajustes para medir la calidad de los servicios de salud. La investigación está desarrollada de manera lógica respetando las características de la metodología de la investigación y es como sigue: Descripción del problema de investigación, en el que abordaron situaciones del contexto internacional y nacional con respecto al fenómenos observado en la satisfacción y calidad de servicio, planteando los problemas, objetivos, hipótesis, variables, justificación, viabilidad y limitaciones; en términos del marco teórico, se consideran los antecedentes a nivel internacional y nacional, las bases teóricas que sustentan cada variable y las definiciones de términos básicos frecuentemente utilizados en la investigación; metodologías como tipo y diseño de investigación, población y muestra, y datos. También se identifican aspectos en las herramientas de recolección; luego de recolectar y ordenar la información, presentar los resultados; finalmente presentar los resultados, así como las discusiones, conclusiones y sugerencias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

ÍNDICE GENERAL xii

ÍNDICE DE TABLAS xiv

ÍNDICE DE FIGURAS xv

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16

1.1. Descripción del problema 16

1.2. Formulación del problema 18

1.3. Objetivos 19

1.4. Hipótesis 19

1.5. Variables 20

1.6. Justificación e importancia 22

1.7. Viabilidad 24

1.8. Limitaciones 24

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 25

2.1. Antecedentes 25

2.2. Bases teóricas 30

2.3. Definición de términos básicos 38

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 41

3.1. Tipo de investigación 41

3.2. Diseño y esquema de investigación 41

3.3. Población y muestra 42

3.4. Instrumentos de recolección de datos 42

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de resultados 43

CAPITULO IV RESULTADOS 44

DISCUSIÓN 49

CONCLUSIONES 52

RECOMENDACIONES 53

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 54

ANEXOS 58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....22

TABLA 2 RESULTADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....44

TABLA 3 RESULTADO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....44

TABLA 4 RESULTADO DE EMPATÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....45

TABLA 5 RESULTADO DE CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....45

TABLA 6 RESULTADO DE COMUNICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....46

TABLA 7 RESULTADO DE PRUEBA DE NORMALIDAD.....46

TABLA 8 RESULTADO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO.....47

TABLA 9 RESULTADO DE CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y EMPATÍA.....47

TABLA 10 RESULTADO DE CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CONFIABILIDAD....48

TABLA 11 RESULTADO DE CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y COMUNICACIÓN...48

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 RESULTADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....64

FIGURA 2 RESULTADO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....64

FIGURA 3 RESULTADO DE EMPATÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....65

FIGURA 4 RESULTADO DE CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....65

FIGURA 5 RESULTADO DE COMUNICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022.....66

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

Las tendencias actuales de los sistemas de salud vienen socavando la calidad de atención de los diversos servicios médicos que se ofertan en los diferentes establecimientos que administra el estado y la empresa privada. Esta problemática configura tres escenarios, el hospital o centrismo, mercantilización y la fragmentación.

El hospitalcentrismo, constituye un sistema de salud que ha generado la focalización desproporcionada en los hospitales y la subespecialización, convirtiéndose en causa importante de ineficacia y desigualdad. La mercantilización de la salud, que influye en la atención sanitaria respecto a calidad y el acceso; donde el proveedor tiene interés de vender lo que resulte más rentable, que demuestran disconformidad. La fragmentación de la salud, resultado de la puesta en marcha de enfoques selectivos o verticalistas, orientados a ofrecer programas y proyectos de lucha contra enfermedades concretas agravando la situación de salud de las personas vulnerables ubicadas en áreas geográficas de menor desarrollo.

Por otro lado, ha perjudicado el desempeño profesional, a iguales funciones diferenciaciones de remuneraciones, debilitando de esta manera la competencia de los recursos humanos en los sistemas de salud.(1).

Por otro lado, Latinoamérica tiene escasas propuestas referidas a políticas públicas en salud que asuman el desafío de la calidad de manera integral. Las experiencias más difundidas, la mexicana y la colombiana, con creación de un Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, dirigida a conseguir la Calidad de los Servicios de Salud.

A nivel intergubernamental, importa resaltar los esfuerzos pioneros de la APS por apoyar el desarrollo de políticas de garantía de la calidad de la atención en América Latina. En esta orientación, pública el Manual de Acreditación para Hospitales de Latinoamérica y el Caribe (OPS).(2). Posteriormente la iniciativa sobre las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) lanzada el 2000, que estableció a la garantía de la calidad de los servicios de salud, individuales y colectivos como la novena función esencial y definió las variables para su evaluación. Es de lamentar que en la evaluación para la Región de las Américas de las FESP realizada el 2002, esta función registrase el más bajo desempeño (3).

En el Perú, las quejas de los usuarios no se hacen esperar respecto a los servicios que ofrece los diversos establecimientos de salud a pesar de que se han implementado políticas de cobertura para la atención al paciente. El problema tiene dos colateralidades. La primera, referida a la falta de presupuesto y la segunda, a procesos de gestión pública direccionada bajo un enfoque piramidal, cada entidad sanitaria funciona casi autónoma, con limitados mecanismos de control, siendo las decisiones del sector consecuencia de las tomadas en otras áreas (por ejemplo, economía).(4).

No hay protagonismo de salud pública, adolece de programas articulados, actúan separadamente los hospitales públicos, las universidades, los ministerios de salud, trayendo consigo desconfianza en el usuario respecto a los servicios de salud que ofrece el estado, generando una brecha alta, pues, no se marca el rumbo, con autoridad reconocida, sino más bien se constituye en un claro pretexto para la privatización de los servicios de salud con la finalidad de tener autoridad reconocida por los servicios que ofrecen.(4).

En la región Ucayali la problemática de la salud es multifactorial, el pliego

que administra los recursos en muchas ocasiones no realiza con diligencia o en el peor de los casos los recursos no alcanzan a todos los establecimientos, lo que conlleva a una insatisfacción del servicio, por ende, la calidad se viene a menos en todos los campos de la salud. Diversos establecimientos han evidenciado una serie de ineficiencias al servicio, con las muertes de gestantes, muertes neonatales, provisión de medicinas, estas problemáticas están presentes en todos los establecimientos de salud en el país, pero pareciera que se hubiese recrudecido en el hospital amazónico de Yarinacocha, en ese sentido la investigación pretenderá hallar la relación entre satisfacción y la calidad de servicio en un área específico como es el área de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha.(3).

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022?
- ¿Qué relación existe entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022?
- ¿Qué relación existe entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- Determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- Determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio deginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

- **H_i**: Existe relación directa entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- **H_0:** No existe relación directa entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.

Hipótesis específicas:

- **H_1:** Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- **H_0:** No existe relación directa entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- **H_2:** Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- **H_0:** No Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- **H_3:** Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.
- **H_0:** No existe relación directa entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.

1.5. Variables.

Satisfacción.

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.(5).

Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. Donabedian como Vuori informan de que hay un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria.(6)(7)(8).

Calidad de servicio.

La calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Estos autores sostuvieron que existen tres dimensiones de calidad: (a) calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones, por ejemplo); (b) calidad corporativa, involucra la imagen de la empresa; y (c) calidad interactiva, resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente.(9)(10).

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción	Confiabilidad	- Cuidado y privacidad - Información recibida - Claridad de información - Tiempo de cita - Trámites
	Validez	- Tiempo de consulta - Comodidad - Facilidad de trámites administrativos
	Lealtad	- Trato del médico - Duración de la consulta - Señalizaciones y orientación
Calidad de servicio	Empatía	- Imagen - Profesionalismo - Garantía
	Confiabilidad	- Atención individualizada - Comprensión
	Comunicación	- Cortesía - Capacidad de respuesta

1.6. Justificación e importancia.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

La investigación tuvo su relevancia teórica porque permitió conocer fundamentos teóricos en la búsqueda de la relación entre satisfacción y calidad de servicio de los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, donde fue imperante el desarrollo teórico de las dimensiones de cada variable como es la atención médica y administrativa en lo que respecta a satisfacción y empatía, confiabilidad y comunicación en lo que concierne a calidad de servicio.

Justificación metodológica.

La originalidad de la investigación permite constituirse como marco orientador para otras investigaciones que tengan a bien considerar algunas de las variables de estudio ya sea de satisfacción o calidad de servicio. Por tanto, para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se elaboraron los instrumentos de medición tanto para la variable “satisfacción” y su relación con la variable “calidad de servicio”. Estos instrumentos antes de su aplicación serán evaluados por el juicio de expertos y la prueba piloto para verificar la confiabilidad y la validez de los instrumentos, y, todo ello se logró mediante el procesamiento en el programa estadístico SPSS, donde se buscó conocer el nivel de relación que existe entre las variables.(11).

Justificación práctica.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la presente investigación se ponen en consideración de los profesionales que brindan el servicio de salud, haciendo especial referencia a los usuarios de la salud pública. A fin de que puedan considerar acciones pertinentes con la finalidad de crear programas o instancias de asesoramiento en el fortalecimiento de capacidades de parte del personal en servicio.

Importancia de la investigación

El acceso a la salud pública es una problemática aún por superar, sin embargo, muchas veces quienes acceden al servicio no quedan satisfechos y en el peor de los casos califican como mala la calidad de servicio ofrecida por los establecimientos de salud, ya sea por atención del personal o por la infraestructura. En ese sentido la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre satisfacción y calidad de servicio, plantear recomendaciones a partir del procesamiento de los resultados, luego del recojo de información.

1.7. Viabilidad

El trabajo fue viable porque se consideró instrumentos que recolectaron información de las variables satisfacción y calidad de servicio, dichos instrumentos fueron enunciados con el lenguaje más adecuado posible en consideración a la población beneficiaria del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, con el único propósito de garantizar el mayor porcentaje de confiabilidad en el desarrollo de los instrumentos.

1.8. Limitaciones.

La investigación se realizó en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, región de Ucayali.

Temporal.

La investigación se realizó durante el periodo de agosto a noviembre del año 2022, por tanto, la recolección de la información y el procesamiento de la información fueron tomadas en cuenta en este espacio temporal.

Social.

La investigación tuvo en cuenta a los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha; por tanto, quienes no acudieron al servicio no fueron considerados en el desarrollo de la investigación, pese a tener demandas similares.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Ruano M. en su tesis titulada “La calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán”, donde el objetivo de su estudio fue analizar la calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán; la metodología empleada fue exploratoria, descriptiva, la población que intervino en el estudio fue el personal médico que labora en el área de Ginecología y las pacientes que acudieron para ser atendidas en esta área; luego de procesar y sistematizar la información se presenta los resultados: el 100% del personal profesional manifestó que no disponen de planes de calidad, esto puede ocasionar una desorganización en el área de ginecología, El 66% de las pacientes manifestaron que el personal médico no respetó su intimidad, ya que ellos divulgaron a más personas, El 56% de las pacientes manifestaron que no obtuvieron privacidad, Por último llegó a la conclusión de que el personal médico poseen elementos como: conocimientos, habilidades y destrezas; que sirven para la toma de decisiones y la oferta del servicio, pero necesitan capacitaciones para ofertar el servicio a las pacientes para su total satisfacción.(12).

Fontova A., en su investigación doctoral titulada “Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un Servicio de Urgencias Hospitalario”, donde el objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de

pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalario, para lo cual la metodología que se empleó en la investigación el estudio descriptivo transversal utilizando el cuestionario para el recojo de información, de los cuales el resultado hallado fue que Respondieron 285 pacientes y acompañantes. La edad media de los pacientes y acompañantes fue de 54,6 años (DE=18,3), el 53,6% fueron mujeres. La media de puntuación de la satisfacción global subjetiva con la visita fue de 7,6 (DE=2,2). El 88,8% de los usuarios recomendarían el servicio de urgencias a un familiar o amigo, las cuales permitieron llegar a las conclusiones: la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada. Los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias han sido la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera percibido hasta la visita médica y el control del dolor. Sin embargo, la satisfacción laboral de los profesionales del servicio de urgencias es baja, siendo el agotamiento emocional y la realización personal los factores asociados a la satisfacción. (13).

Maggi W., en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, metodológicamente la investigación fue de diseño transversal analítico, luego de la aplicación de los instrumentos se obtuvieron los siguientes resultados: las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y

empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones; todo ello, permitió llegar a la conclusión de que se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.(14).

Alvarez S., en su investigación de maestría titulada “Nivel de satisfacción acerca de los servicios de atención gineco-obstetrica en usuarias mayores de 19 años, Choluteca, honduras, 2014”, investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de usuarias de los servicios ginecológicos y obstétricos, que desarrollo un estudio prospectivo transversal como parte metodológica; los principales resultados fueron Insatisfacción con los servicios recibidos en 51.8% (98/189); el puntaje <36.0 se relacionó con no desear regresar al centro de atención en salud por insatisfacción (p=0.000; RR: 5.19; IC95%: 2.64-10.2); refieren como principales factores asociados a satisfacción: Accesibilidad, tiempo, organización del personal y el tiempo dedicado a atenderla considerando adecuada la infraestructura 58.2% (110/189); se relacionó con insatisfacción el haber acudido a centro de atención del sistema público de salud(Puntaje <39.0)(RR: 1.67; IC95%: 1.20- 2.32). Estos resultados permitieron llegar las conclusiones: la inversión en mejora de la calidad de atención entre las usuarias de estos servicios se sugiere realizarla en mejora de la organización y calidad de servicio, lo que podría incrementar las tasas de asistencia por servicios ginecológicos y obstétricos. (15).

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

León A. en su investigación titulada “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el

hospital regional policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016" de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú cuyo objetivo fue analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora dela atención médica en la consulta externa, y la metodología aplicada fue el estudio descriptivo y prospectivo, en 384 usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional Policía Nacional del Perú Chiclayo, 2016, se aplicó un cuestionario con 35 preguntas, y respuestas clasificados en niveles de calidad de atención médica; mala, regular, buena, excelente y niveles de satisfacción: satisfecha e insatisfecha, con Alfa de Crombach, r = 0,899, y, que luego del procesamiento y análisis de los resultados se llegó a la conclusión de que Existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.(4).

Magallanes S. y Quevedo C., en su trabajo de investigación titulada "Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de loreto - Punchana – 2015", que tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto, la investigación tuvo como desarrollo metodológico la investigación cuantitativa, de diseño descriptivo transversal correlacional, donde se empleó como instrumento el cuestionario para el recojo de información, que luego permitieron llegar los siguientes resultados: Participación social, 60,0% indicaron que nunca tuvieron la posibilidad de aportar sugerencias en la calidad de atención. La dimensión estructura mostró asociación directa con los indicadores: oportunidad y la seguridad

(p= <0.001). La dimensión proceso, mostró asociación directa con la satisfacción fueron: la eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo (p= <0.001). Esto significa que, a mayor eficacia, accesibilidad, integralidad y mayor trabajo en equipo, mayor será el grado de satisfacción del usuario. En cuanto a la dimensión resultados, mostró asociación directa los indicadores: participación social e información completa (p= <0.001), estos resultados permitieron establecer la siguiente conclusión: los pacientes atendidos en el servicio de farmacia son usuarios adultos jóvenes (65,5%), con predominio del sexo femenino (39,0%), en su mayoría convivientes (52,0%), con secundaria (35,5%), amas de casa (27,0%), y procedentes de la zona urbana (46,0%). (16).

Mayuri (2017), en su tesis titulada “Clima organizacional y calidad de servicio en la división comercial de BCP en el distrito de Comas, 2016” de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la división comercial, se utilizó una encuesta y llegó a la siguiente conclusión: Presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de clima organizacional y de Calidad de atención, confirman la validez de las subescalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles (17).

Redhead R. (2015), en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, la muestra estuvo conformada por 317 clientes externos del centro de salud, se utilizó el cuestionario y llegó a la siguiente conclusión: Si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la

satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.(18).

2.1.3. Antecedentes locales.

Con respecto a los antecedentes locales no se evidencio ninguno hasta el momento.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Satisfacción Definición.

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (5).

Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. Donabedian como Vuori informan de que hay un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria. (6)(7)(8).

2.2.2. Niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente. (19)
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente. (19)

- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. (19).

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. (18).

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. (18).

Satisfacción como indicador de calidad de servicio.

Teniendo en cuenta la satisfacción del usuario como un indicador de la atención de salud de calidad, el usuario llevará a cabo la evaluación de la atención proporcionada a la misma, sobre la base de los componentes del auto cuidado deseada y en función de las mejoras que espera tener en su salud. (20).

La atención médica proporcionada a los usuarios se ven influenciadas por el conocimiento de factores científicos, sino también socio-culturales y políticos, como ver cómo al usuario se le puede dar más información para que él tenga más oportunidades de elegir y participar en su propio tratamiento.(20) En consecuencia, los datos sobre la satisfacción de los usuarios sólo son útiles cuando vienen a tomar un papel activo en la Evaluación y crítica, sino incluso lo que sólo tiene sentido para investigar si

esas son o no satisfechas si sabemos lo que pueden ser satisfechas.(20)

Por lo tanto, los usuarios se convierten en parte de la planificación y modificación de los servicios de salud y la mejor forma de evaluar su satisfacción que están pidiendo, es preguntándoles. En opinión de Paul, et al. Esta evaluación realizada por el usuario es muy importante para los cuidadores, ya que identifica áreas de mejora y desarrollo hacia la mejora continua. (21).

Indica que hay una relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario con la atención hospitalaria y el deseo de volver al mismo hospital u otro, recomendarían a un familiar o amigo. También establece que los usuarios no sólo pueden evaluar el tratamiento, sino también deben confiar en las actitudes de los prestadores de asistencia. (22)

También afirman en su estudio que la satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería influye fuertemente en la intención de éstos, de volver al mismo hospital. De hecho, la investigación muestra que la satisfacción del usuario en comparación con la atención brindada principalmente son resultados de la dimensión biopsicosocial.(23).

Si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de él y parece entender, están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente. (20).

Considera tres componentes de la calidad de la atención, el componente técnico, relación interpersonal y los servicios - y en este sentido, satisfacción de los usuarios, puede ser un factor importante en la evaluación de la calidad de la atención, ya sea en el área interpersonal (atención y la comunicación con los profesionales salud), o dentro de las

instalaciones donde en la atención se proporciona: confort, privacidad, higiene y nutrición y así como con respecto a las consecuencias de la atención psicológica y social que se produce en el usuario.(24) “Se llegó a la conclusión de que incluso los pacientes que reciben atención prioritaria, en su prescripción fueron influenciados por los aspectos psicosociales para el cuidado ".(20).

Dimensiones de satisfacción

Confiabilidad

La confiabilidad es la: “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. (25)

Validez.

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos del

cual, se aplica la fórmula para hallar la confiabilidad de las escalas de Calidad de Servicio y Satisfacción, dice al respecto que: “la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios, obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida”. (26) La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario. (26).

Lealtad.

Define la lealtad como: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía”. (27).

También se le puede asumir como compromiso organizacional: “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir

voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida".(28) La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones: la lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente.

Aun cuando la palabra suena acaso virtuosa y sin arte, la lealtad es un tema complejo, por ejemplo: es evidente que hay lealtades buenas y lealtades malas, entre las buenas tendríamos: conservar a un empelado que se ha lesionado en el oficio, a pesar de que la productividad se perjudique. Una lealtad mala seria sin dudar, la obediencia de un subalterno que cumple las ordenes de su jefe sin importar que la acción ordenada sea fraudulenta. Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, a nosotros mismos o viceversa. (28) La lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir, aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos. Es también la fidelidad que una persona puede tener a una institución por ende es el

instrumento vital que busca toda empresa. (27).

2.2.3. Calidad de servicio.

Definición.

La calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio. Estos autores sostuvieron que existen tres dimensiones de calidad: (a) calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones, por ejemplo); (b) calidad corporativa, involucra la imagen de la empresa; y (c) calidad interactiva, resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente. (9)(10).

El servicio.

Los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades ". (29).

En la Norma ISO 9000 comenta que “un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible.(30) La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil).(30)
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos).(30)
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento).(30)
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y

restaurantes).(30)

Teoría relacionada a la calidad de servicio.

Teoría de Philip Crosby.

Crosby afirma que: “La calidad no cuesta. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad”.(31)

Bajo esta premisa se pretende analizar el tema de la calidad orientada al servicio que se brinda a los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Sin duda alguna, elevar la calidad del servicio, será de gran beneficio para mejorar la imagen institucional y un alto nivel de las relaciones laborales. Como consecuencia se elevará la productividad de los empleados y el impacto social de quienes brindan cualquier tipo de servicio.

El autor menciona las frases: “Hacer el trabajo bien, desde la primera vez” y “Cero defectos”.(31)

Para cumplir con los requisitos de calidad dentro de la institución es necesario que se establezcan claramente los procedimientos con el fin de evitar un reproceso que genere mayores gastos. Para el autor la forma de medir la calidad y los cero errores se centra en la prevención, esto genera un efecto directo en la disminución económica que implica un proceso.(31)

Crosby menciona cinco principios de la dirección para la calidad:

- Calidad significa cumplimiento con los requisitos y no elegancia.
- No existe tal cosa como un “problema de calidad”.
- No existe la “economía de la calidad”; siempre resulta más económico hacer bien las cosas desde la primera vez.
- La única medida de desempeño es el costo de calidad.

- El único estándar de desempeño es de Cero Defectos. (31)

Dimensiones de calidad de servicio.

Según Crosby define las dimensiones de la calidad de servicio de la siguiente forma:

- **Confiabilidad**

  La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.(31).

- **Empatía**

  El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía, para servir adecuadamente a los clientes. (31).

- **Comunicación**

  El servicio y las condiciones comerciales son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra.(31).

2.3. Definición de términos básicos.

- **Calidad:** Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio, que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresas implícitas. Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del "valor" que han recibido o percibido.(32)
- **Calidad de servicio:** en general se puede decir que la calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de

utilidad a quien sirve de él, Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios. (32)

- **Satisfacción del Cliente:** Se consigue la satisfacción del cliente cuando los productos y servicios cumplen o exceden las expectativas de los clientes. El enfoque a los clientes no es simplemente un problema de calidad sino buena práctica de los negocios, que se traduce directamente en mayores utilidades.(33)
- **Planificar:** La constancia en el propósito, requiere aplicar la mejora de la calidad a situaciones y problemas actuales. Significa aplicar métodos de mejora de calidad inmediatamente. Se requiere planificación para atacar situaciones que surgen durante el tiempo y entrenamiento continuo.(34)
- **Hacer:** En esta fase el equipo asignado para el proyecto se debe enfocar en el análisis de las causas que provocaron la aparición del problema y la búsqueda de alternativa de solución, para después poder proporcionar la que considere más apropiada para resolverlo.(35)
- **Verificar:** Las mismas técnicas que fueron utilizadas durante la fase de planeación para evaluar y detectar áreas de oportunidad para el mejoramiento pueden ser utilizadas en esta fase.(35)
- **Actuar:** Esta fase consiste en incorporar al siguiente ciclo de planeación los ajustes necesarios que se haya evidenciado en la fase de verificación.(35)
- **Aceptabilidad:** Aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios (y que depende de aspectos culturales), respecto de la valoración que estos realizan acerca del costo, la calidad, la seguridad, la actitud del proveedor, los resultados, la conveniencia u otros aspectos relevantes relacionados con una prestación sanitaria determinada.(32)

- **Competitividad:** capacidad de la empresa para suministrar productos o prestar servicios con la calidad deseada y exigida por sus clientes al costo más bajo posible. También se define como la capacidad de la empresa para añadir valor al cliente al menor costo.(36)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

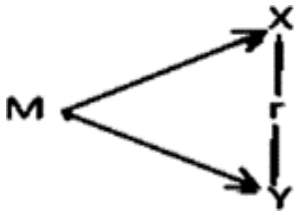
3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación fue de tipo transversal explicativo, ya que se determinó la relación entre satisfacción y calidad de servicio.(37).

La investigación presenta el nivel descriptivo correlacional. Debido a que los resultados estadísticos de las dos variables se lograron cuantificar la relación entre ellas. Que para el caso fue la correlación entre la satisfacción y calidad de servicio.(38).

3.2. Diseño y esquema de investigación.

En esta investigación se aplicó el diseño no experimental correlacional. No experimental, porque no se intervino ni se manipuló las variables durante el desarrollo del estudio, en esta investigación se analizaron las dimensiones delimitadas de las diferentes variables de estudio, cuya fórmula propuesta por Hernández S., R. ;(39) es la que sigue:



Donde:

M = Muestra seleccionada.

X = Variable 1: Satisfacción.

r = Relación probable entre las variables.

Y = Variable 2: Calidad de servicio.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

La población objeto de estudio estuvo constituido por los 116 usuarios del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Amazónico de Yarinacocha que acudieron en los periodos agosto a noviembre 2022.

3.3.2. Muestra

La muestra de la investigación estuvo representada por los usuarios del servicio de ginecología y obstetricia. Ha sido considerada por muestreo no probabilístico o también llamada muestra dirigida, ya que supone un procedimiento de selección informal. Se ha considerado el criterio de disponibilidad y facilidades para el trabajo de recolección de información. (39).

Hernández, S. refiere que la muestra no probabilística, puede llamarse también muestras dirigidas, pues la elección de los sujetos depende del criterio del investigador.(39).

La composición de la muestra estuvo constituida por los 116 usuarios que se atendieron los lunes y miércoles de cada semana durante el periodo de agosto a noviembre, seleccionados en base a la modalidad intencionada, ya que responde a los intereses del investigador.

3.4. Instrumentos de recolección de datos.

Se recogieron los datos de acuerdo con la técnica de la encuesta autoadministrada, mediante la técnica del cuestionario que consistió en que, el propio encuestado es quien lee el cuestionario y anota sus respuestas. (39).

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de resultados

A. Técnicas de recojo de Datos

La observación sistemática:

Consistió en el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se requiere para resolver el problema de investigación.

Encuesta:

Técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos representativa de la población; consistió en la formulación de una serie de ítems que deben ser contestadas sobre la base de la lista del cuestionario. Para efectos de la investigación, esta técnica recogió información relevante a satisfacción y calidad de servicio.

B. Instrumentos

Ficha de observación:

Para la investigación se ha planificado de acuerdo a los instrumentos validados por investigaciones antecedidas.

Cuestionario:

Se consideró el cuestionario, cada ítem contiene una combinación única de los aspectos de satisfacción y calidad de servicio con sus respectivas dimensiones. Las respuestas se miden solicitando el grado de acuerdo para cada ítem.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

3.1. Presentación de los resultados.

Tabla 2. Resultado de satisfacción del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	24,1	24,1	24,1
	Medio	58	50,0	50,0	74,1
	Alto	30	25,9	25,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Se observa en la tabla 1, la satisfacción del servicio que perciben los que valoraron la variable que la satisfacción es media con un 50,0%, alta con un 25,9% y baja un 24,1%.

Tabla 3. Resultado de calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	25	21,6	21,6	21,6
	Regular	56	48,3	48,3	69,8
	Buena	35	30,2	30,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Se observa en la tabla 2, la calidad de servicio se percibió que el 48,3% valoraron como regular, el 30,2% como buena y el 21,6% como mala.

Tabla 4. Resultado de empatía de la calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	21	18,1	18,1	18,1
	Regular	64	55,2	55,2	73,3
	Buena	31	26,7	26,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Se observa en la tabla 3, sobre la empatía de la calidad de servicio que los que participaron del estudio valoraron como regular un 55,2%, 26,7% como buena y mala un 18,1%.

Tabla 5. Resultado de confiabilidad de la calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	23	19,8	19,8	19,8
	Regular	60	51,7	51,7	71,6
	Buena	33	28,4	28,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Se observa en la tabla 4, sobre la confiabilidad de la calidad de servicio que los que participaron del estudio valoraron como regular un 51,7%, 28,4% como buena y mala un 19,8%.

Tabla 6. Resultado de comunicación de la calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	26	22,4	22,4	22,4
	Regular	54	46,6	46,6	69,0
	Buena	36	31,0	31,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Se observa en la tabla 5, sobre la comunicación de la calidad de servicio que los que participaron del estudio valoraron como regular un 46,6%, 31,0% como buena y mala un 22,4%.

Tabla 7. Resultado de prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Satisfacción	,251	116	,000
Calidad de servicio	,246	116	,000
Empatía	,284	116	,000
Confiabilidad	,265	116	,000
Comunicación	,237	116	,000

Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 6, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov porque la población fue superior a 50, y el valor de significancia presenta un valor de 0,00 para la prueba no paramétrica. Por tanto, la prueba de correlación utilizada para la inferencia es Rho de Spearman, que determinó el grado de correlación entre las variables.

Tabla 8. Resultado de correlación entre las variables satisfacción y calidad de servicio

Correlaciones				
			Satisfacción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 7, Los resultados de la correlación entre las variables satisfacción y calidad de servicio mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,851 y la significancia bilateral fue de 0,00, lo que indica que existe correlación significativa entre las variables; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 9. Resultado de correlación entre satisfacción y empatía.

Correlaciones				
			Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Empatía	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 8, Los resultados de la correlación entre las variables satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,897 y la significancia bilateral fue de 0,00, lo que indica que existe correlación significativa entre la variable y dimensión.

Tabla 10. Resultado de correlación entre satisfacción y confiabilidad

Correlaciones				
			Satisfacción	Confiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 9, Los resultados de la correlación entre las variables satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,881 y la significancia bilateral fue de 0,00, lo que indica que existe correlación significativa entre la variable y dimensión.

Tabla 11. Resultado de correlación entre satisfacción y comunicación

Correlaciones				
			Satisfacción	Comunicación
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: *elaboración propia en base a los estadísticos*

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 10, Los resultados de la correlación entre las variables satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,871 y la significancia bilateral fue de 0,00, lo que indica que existe correlación significativa entre la variable y dimensión.

DISCUSIÓN

- Con respecto al objetivo general Determinar la relación que existe entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; el resultado mostro una relación positiva alta entre las variables, este escenario guarda relación con el estudio de **Ruano M.(12)** cuando en su estudio que trato de la calidad de servicio y satisfacción halló que los pacientes y profesionales calificaron de adecuada la calidad y que este se reflejaba en la satisfacción de los pacientes; asimismo, guarda cierta relación con el estudio de **Alvarez S.(15)** cuando en su estudio también identificó que el nivel de satisfacción de los pacientes era buena y que el servicio brindado era adecuado. Por tanto, se puede deducir que, si la calidad del servicio ofrecido por el Hospital Amazónico de Yarinacocha es buena, la satisfacción ser por los menos alta, evidenciado la relación entre las variables de estudio.
- En que respecta el objetivo específico determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; los resultados de correlación muestran también una correlación positiva alta; en la misma línea de estudio, se tiene el aporte de **León A.(4)** que guarda ciertas coincidencia cuando es sus conclusiones puede identificar el rol importante que tiene la empatía al momento de brindar el servicio de salud; también el aporte de **Mayuri P.(17)** cuando obtiene una correlación positiva entre todas las características de la calidad de servicio que incluye la empatía. En ese sentido, se puede inferir que la empatía es determinante al momento de valorar la calidad de servicio y que este se refleje en la satisfacción.

- En lo concerniente al objetivo específico determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; el resultado de correlación evidencia una relación positiva alta; este guarda cierta relación con el estudio de Redhead.
- **R.(18)** cuando identifica que la asociación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud; también el estudio de **Maggi W.(14)** guarda relación con el estudio, debido a que en sus conclusiones identifica que la confiabilidad o fiabilidad es una característica que determinará la satisfacción del paciente o usuario de algún servicio. Es así entonces, que se puede determinar que la confiabilidad dará las condiciones necesarias para que el paciente sienta satisfacción del servicio recibido.
- Finalmente, con respecto al objetivo específico determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; la correlación según los parámetros estadísticos muestra una correlación positiva alta; este escenario tiene una relación estrecha con el estudio de **Fontova A.(13)** cuando resalta que para los pacientes era necesario una comunicación fluida como parte del servicio que deben ofrecer el personal de salud en la atención; también guarda coincidencias con el estudio de **Magallanes S. y Quevedo C.(16)** que también identifica que el aspecto de comunicación es vital en el espacio de salud, que muchas veces este no se da de manera fluida entre el personal médico y el paciente o los familiares. Por tanto, se infiere que una comunicación asertiva y oportuna permitirá que el servicio

ofrecido pueda ser valorado como parte de la calidad, se debe considerar que los espacios públicos de salud deben mantener una comunicación saludable en mejora de la satisfacción del paciente.

CONCLUSIONES

- Se concluye que, existe relación positiva alta entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022, quedando establecido así que la empatía es un aspecto importante en la relación médico paciente,
- Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; ello indica que, que si el paciente siente confianza por el servicio ofrecido este mejorará la calidad.
- Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022; por tanto, queda establecido que para toda interrelación es importante una comunicación fluida y asertiva.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los que dirigen el Hospital a considerar una evaluación permanente de tal manera que pueda identificarse que aspectos de la calidad de servicio debe fortalecerse.
- Se recomienda al personal de salud que labora en el Hospital a mantener siempre empatía, confiabilidad y comunicación como parte del servicio que se ofrece a los usuarios.
- Se recomienda al área de personal del Hospital a contemplar talleres de fortalecimiento en calidad de atención y servicio al paciente de manera continua y sostenida.
- Se recomienda a los usuarios que tengan la plena libertad de manifestar su opinión sobre el servicio que reciben y que estas puedan ser atendidas en un plan de mejora que el Hospital debe contemplar como parte de la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alan Neill D, Cortez Suárez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica [Internet]. Machala, Ecuador; 2018. Disponible en: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14231/1/Cap.3-Niveles del conocimiento.pdf

Alvarez S. Nivel de satisfacción acerca de los servicios de atención gineco-obstetrica en usuarias mayores de 19 años, Choluteca, honduras, 2014. Nivel de satisfacción acerca de los servicios de atención gineco-obstetrica en usuarias mayores de 19 años, Choluteca, honduras, 2014". Universidad Autónoma de Nicaragua; 2014.

Calderón Romero A. Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. 2018.

Cantú H. Desarrollo de una Cultura de Calidad. 3ra ed. Mc GrawHill/Interamericana Editores S.A, editor. México; 2006.

Cronbach L. Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas. 1971.

Crosby P. Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. McGraw Hill, editor. México; 2996.

Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública México. 1993;35(3):238–47.

Donabedian A. Definition of quality and approaches to its assessment. In Explorations in quality assessment and monitoring. Heal Adm Press.

1980;1.

Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. México DF, México; 1990.

Espinoza E, Toscano D. Metodología de Investigación Educativa técnica. 1ra edició. Machala UT de, editor. Machala, Ecuador; 2015. 13 p.

Evans J, Lindsay W. Administración y Control de la Calidad. 4ta ed. International Thomson Editores SA, editor. México; 2004.

Fontova A. Calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad comunitaria de salud familiar, San Antonio Abad. Periodo septiembre – octubre 2011. Universidad de Girona; 2015.

Hernández R, Fernández C, Batista P. Metodología de la investigación. 2010.

https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

hospital care: A review of the literature [Internet]. 1999. Disponible en: http://www.health.state.ri.us/consumer/lit-ver.htm

Leatherman S, Mc Carthy D. Public disclosure of health care performance reports: experience, evidence and issues for policy. Int J Qual Heal Care. 1999;11(2):93–8.

Lee M, Yom Y. comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. nternational J Nurs Stud. 2006;1:11.

León A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2017.

Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de loreto -

Punchana – 2015. Universidad de la Amazonía Peruana; 2015.

Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.

Marshall R. Consumer and provider views on key dimensions of quality

Mayuri P. Clima organizacional y calidad de servicio en la división comercial de BCP en el distrito de Comas, 2016. Universidad César Vallejo; 2017.

Melo M. Comunicação com o doente certezas e incógnitas. 1ra ed. Loures: Lusociência, editor. Brasil; 2005.

https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/APS_Informe_sobre_Salud_en_el_mundo-2008.pdf

OPS/OMS. Políticas y Estrategias Regionales para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, Incluyendo la Seguridad del Paciente. 140° sesión del comité ejecutivo. 2008.

Organización Mundial de la Salud O, Organización Panamericana de la Salud O. Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. Cpnferencia Sanitaria Panamericana. Washinton D.C.; 2007.

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark. 1985;49.

Paúl C, Martin I, Roseira L. Comunidade e saúde: Satisfação dos utentes e voluntariado. Afrontamento E, editor. Porto, Brasil; 1999.

Pintado A. Comportamiento Organizacional Generación y Conducción del Talento Humano. 2da ed. Instituto Peruano de Ciencia y la Cultura-IPECU,

editor. Lima, Perú; 2007.

Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.

Reichheld F. El efecto de la lealtad. Editorial Norma, editor. 2003.

Ribeiro A. Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Porto, Brasil; 2003.

Staton W, Etzel M, Walker B. Fundamentos de marketing. México; 2007.

9000 NI. Norma de calidad ISO 9000. 2005.

Thompsom I. La Satisfacción del Cliente (internet) [Internet]. 2005. Disponible en: https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html

Vargas M, Aldana U. Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas. Editorial de la Universidad de la Sabana, editor. Bogotá, Colombia; 2007.

Vuori H. Patient Satisfaction: An atttribute or indicator of the qality of care? QRB. 1987;107–8.

Zeithman V, Bitner J. Marketing de servicio. 2da ed. Editorial FG-HI, editor. 2002.

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, UCAYALI 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización			Método
			Variable	Dimensiones	Indicadores	
Problema general ¿Qué relación existe entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022? Problemas secundarios • ¿Qué relación existe entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del	Objetivo general Determinar la relación que existe entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. Objetivos específicos • Determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y	Hipótesis general. Hi; Existe relación directa entre satisfacción y la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. Hipótesis específicas: • Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y	Satisfacción	Confiabilidad validez Lealtad Empatía Confiabilidad Comunicación	✓ Cuidado y privacidad ✓ Información recibida ✓ Claridad de la información ✓ Tiempo de cita ✓ Trámites ✓ tiempo de consulta ✓ Comodidad ✓ Facilidad de trámites administrativos ✓ Trato del médico ✓ Duración de la consulta ✓ Señalizaciones y orientación	Método correlacional: (Sánchez H. 1989) No se manipula una variable independiente experimental y se basa en la observación, no obstante, se emplea un coeficiente

hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022? • ¿Qué relación existe entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022? • ¿Qué relación existe entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022?	obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. • Determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. • Determinar la relación que existe entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.	obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. • Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022. • Existe relación directa entre satisfacción y la dimensión comunicación de la calidad de servicio del usuario en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022.	Calidad de servicio		✓ Imagen ✓ Profesionalismo ✓ Garantía ✓ Atención individualizada ✓ Comprensión ✓ Cortesía ✓ Capacidad de respuesta	de correlación para el análisis de los datos.

Anexo N° 02

Instrumento de calidad de servicio

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Apreciado encuestado: Este instrumento contiene ítems relacionados la calidad de atención. Es importante que lea atentamente, y marque la alternativa observando el comportamiento y las características de la calidad de atención que debe tener como paciente odontológico.

Responde, marcando con una "X" en el espacio correspondiente.

Completamente insatisfecho	**1**
Insatisfecho	**2**
Ni satisfecho ni insatisfecho	**3**
Satisfecho	**4**
Completamente satisfecho	**5**

Dimensión 1: Elementos tangibles					
1. El consultorio del centro de salud es agradable.					
2. El consultorio siempre está limpio y ventilado.					
3.El personal de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4. El consultorio cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5. El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6. El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7. El centro de salud dispone de un área exclusiva para los servicios ofrecidos de ginecología y obstetricia.					
D 2: Fiabilidad	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
8. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9. La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10. La información sobre la salud preventiva en los aspectos ginecológicos y obstétricos que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12. La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal médico.					
D 3: Capacidad de respuesta	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
13. El personal médico anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
14. El personal médico suele ilustrar con imágenes o maquetas sobre el cuidado de la dolencia motivo de la consulta.					
15. El personal médico suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir las enfermedades.					
16. Consideras que el personal médico está atento a tus dudas, y te las aclara.					
17. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento como medida preventiva.					
D 4: Seguridad	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
18. Consideras que el personal médico da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios					
19. El personal médico que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
20. Usted percibe confianza al ser atendido por el personal médico del centro de salud.					
21. Consideras que el personal médico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
22. Consideras que el personal médico tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
D 5: Empatía	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
23. En el primer contacto que se tiene con el personal médico por lo general se presenta amablemente.					
24. El personal médico lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
25. El personal médico asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
26. Consideras que el personal médico durante la cita médica tuvo paciencia					
27. Consideras que, durante el tratamiento, el personal médico respetó tu privacidad					

28. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
29. Consideras que la comprensión del personal médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

Fuente: Instrumento adecuado de la investigación realizada por Jesús, F. (2017)

Anexo 3
BASE DE DATOS

	V1	V2	D1	D2	D3
1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3
109	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1

Anexo 4

Gráficos de los resultados de estudio

Figura 1. Resultado de satisfacción del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022

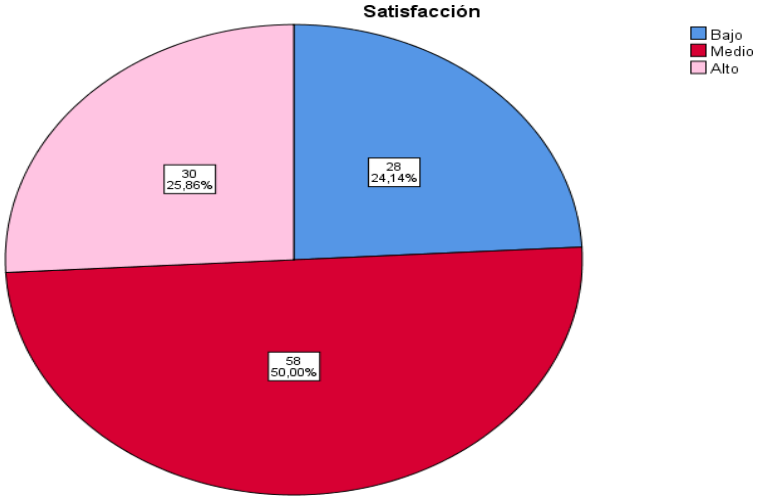


Figura 2. Resultado de calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2022

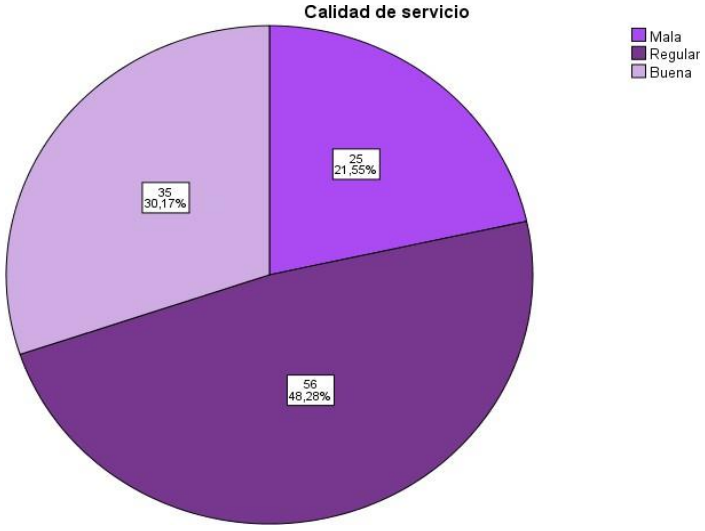


Figura 3. Resultado de empatía de la calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2019

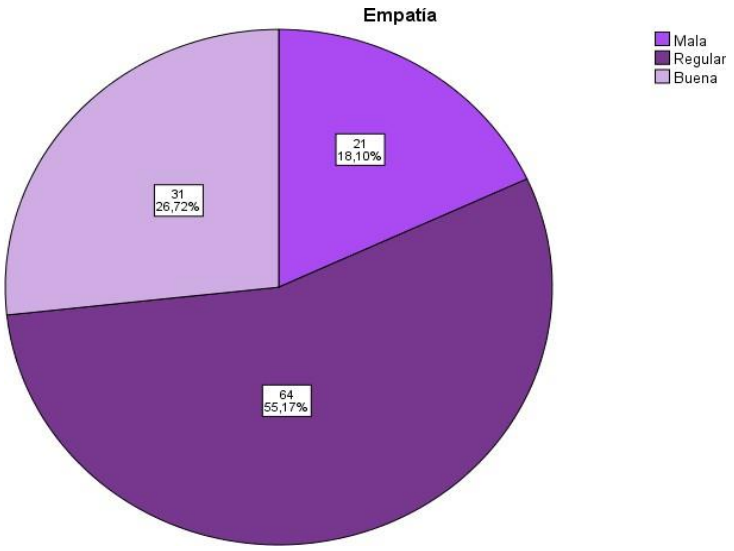


Figura 4.Resultado de confiabilidad de la calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2019

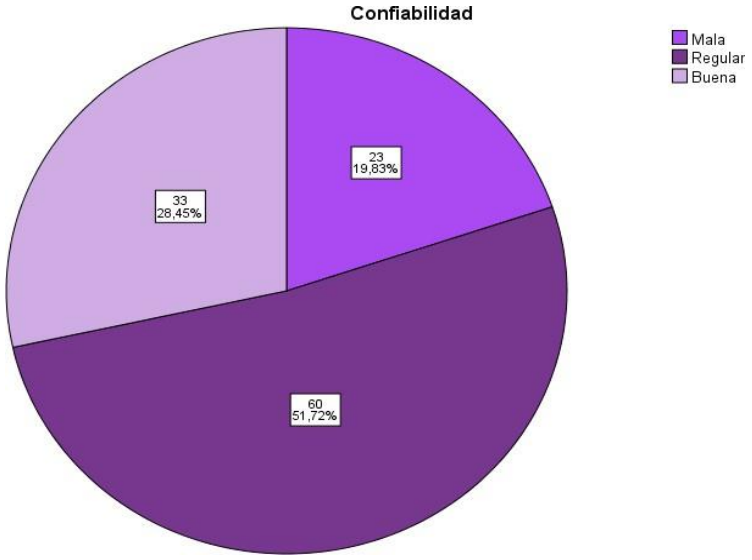
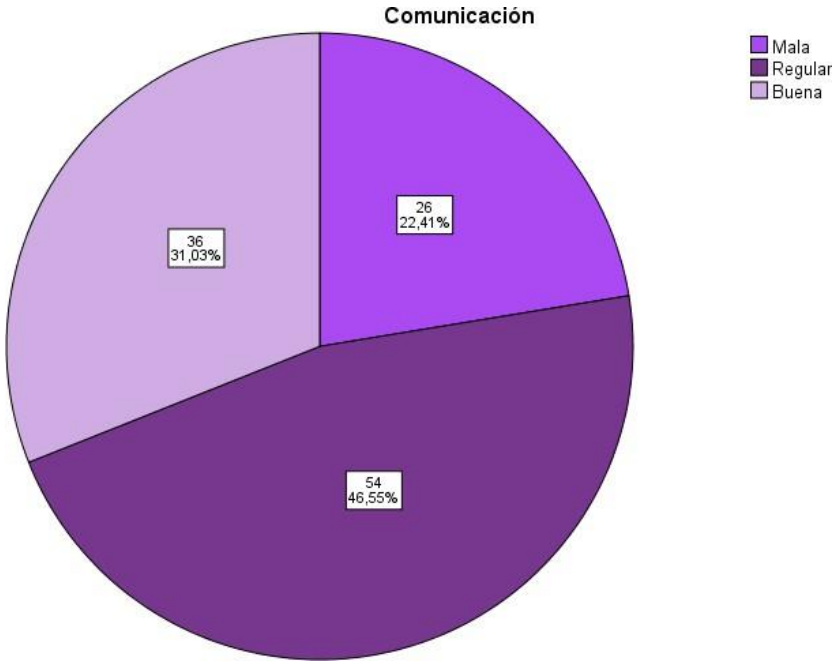


Figura 5. Resultado de comunicación de la calidad del servicio de ginecología y obstetricia del hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali 2019



Anexo 5

Evidencias fotográficas







