

# UNIVERSIDAD DE HUANUCO

## ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA  
SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA  
UNIVERSITARIA



## TESIS

---

**“Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de  
consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio  
Valdizán Medrano - Huánuco 2022”**

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y  
DOCENCIA UNIVERSITARIA

AUTORA: Travezaño Alvino, Cenzia del Pilar

ASESORA: Quiroz Tucto, Mariella Mariyu

HUÁNUCO – PERÚ

2023

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Salud Materno y Perinatal

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Medicina clínica

**Disciplina:** Obstetricia, Ginecología

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en salud pública y docencia universitaria

Código del Programa: P21

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46310958

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41168800

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0002-4216-1553

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Pozo Pérez, Martha Alejandrina	Doctora en ciencias de la salud	22408219	0000-0003-4564-9025
2	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctora en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426
3	Angulo Quispe, Luz Idalia	Magister en odontología	22435547	0000-0002-9095-9682



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 am horas del día 12 del mes de julio..... del año 2023, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador de manera presencial integrado por los docentes:

Dra. Martha Alejandrina POZO PEREZ  
Dra. Maricela Luz MARCELO ARMAS  
Mg. Luz Idalia ANGULO QUISPE

Nombrados mediante resolución N° 321-2023-D-EPG-UDH de fecha 10 de julio del 2023; para evaluar la tesis intitulada "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO 2022". Presentado por la Bach. Ceniza del Pilar TRAVEZAÑO ALVINO, para optar el grado de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Salud Pública y Docencia Universitaria.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobada por Unanimidad con calificativo cuantitativo de 17 y cualitativo de Muy Bueno

Siendo las 11:00 am horas del día miércoles 12 del mes de julio del año 2023, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.

Dra. Martha Alejandrina POZO PEREZ  
DNI: 22408219  
Código ORCID: 0000-0003-4564-9025  
**PRESIDENTA**

Dra. Maricela Luz MARCELO ARMAS  
DNI: 04049506  
Código ORCID: 0000-0001-8585-1436  
**SECRETARIA**

Mg. Luz Idalia ANGULO QUISPE  
DNI: 22435547  
Código ORCID: 0000-0002-9095-9682  
**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **MARIELLA MARIYU QUIROZ TUCTO**, asesora de la estudiante Ceniza del Pilar Travezaño Alvino, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 393-2022-D-EPG-UDH, con fecha 05 de setiembre de 2022, de la investigación titulada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO 2022**”.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

**Huánuco, 30 de julio de 2023**

**MARIELLA MARIYU QUIROZ TUCTO**

**ASESORA**

**DNI N° 41168800**

Código ORCID: 0000-0002-4216-1553

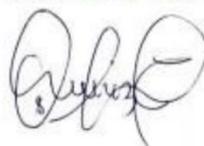
## TESIS MAESTRIA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	



**MARIELLA MARIYU QUIROZ TUCTO**  
**ASESORA**  
**DNI N° 41168800**

Código ORCID: 0000-0002-4216-1553

## **DEDICATORIA**

A Dios, gracias por permitirme llegar a esta etapa y por brindarme salud para lograr mis metas, por permanecer conmigo en tiempos difíciles y por su amor y por ser mi inspiración para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios en primer lugar por haberme dado sus bendiciones, por su paciencia y por darme su tiempo para dedicarlo a la elaboración de la tesis de Maestra, agradezco también a mi madre por su apoyo incondicional.

También agradezco a mi asesora de tesis, cuyo valioso trabajo ayudó a llevar la presente investigación a una conclusión exitosa.

Además, quisiera expresar mi agradecimiento, a los Profesores que contribuyeron a la formulación de la presente tesis, a las usuarias del servicio de Ginecología por su participación voluntaria, y todos los demás que aportaron en la culminación del presente estudio.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. FORMULACIÓN PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	20
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
CAPITULO II.....	22
MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	26
2.2. BASES TEÓRICAS .....	27
2.2.1. MODELO AMPLIADO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD .....	27

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	28
2.3.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD .....	28
2.3.2. TOMAR MEDIDAS EN PRO DE LA CALIDAD .....	33
2.4. HIPÓTESIS.....	38
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	38
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	38
2.5. VARIABLES.....	39
2.5.1. VARIABLE 1.....	39
2.5.2. VARIABLE 2.....	39
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
CAPITULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	43
3.2.1. POBLACIÓN .....	43
3.2.2. MUESTRA.....	43
3.2.3. MUESTREO.....	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.3.1. TÉCNICAS .....	45
3.3.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	47
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA	
INFORMACIÓN.....	47
3.4.1. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS.....	48
3.4.3. ANÁLISIS DE DATOS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	48
3.4.4. ASPECTOS ÉTICOS .....	48
CAPITULO IV.....	50
RESULTADOS.....	50
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS .....	50
4.1.1. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS .....	51

4.1.2. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA USUARIA EN CONSULTA EXTERNA .....	57
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL .....	68
CAPITULO V.....	74
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
5.1. VERIFICACIÓN O CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS. ....	74
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las usuarias que acuden a consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco - 2022 .....	50
Tabla 2. satisfacción por la fiabilidad de la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, hospital regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	51
Tabla 3. Satisfacción por capacidad de respuesta en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	52
Tabla 4. Satisfacción por la seguridad en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	53
Tabla 5. Satisfacción por la empatía en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	54
Tabla 6. Satisfacción por los aspectos tangibles en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	55
Tabla 7. Nivel de la satisfacción de la usuaria por la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	56
Tabla 8. Calidad de atención por la fiabilidad en el servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	57
Tabla 9. Nivel de calidad de atención por la fiabilidad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	58
Tabla 10. Calidad de atención por la capacidad de respuesta del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán	

Medrano - Huánuco 2022 .....	59
Tabla 11. Nivel de la calidad de atención por la capacidad de respuesta del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	60
Tabla 12. Calidad de atención por la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	61
Tabla 13. Nivel de la calidad de atención por la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco, 2022 .....	62
Tabla 14. Calidad de atención por la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	63
Tabla 15. Nivel de la calidad de atención por la empatía del personal del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	64
Tabla 16. Calidad de atención por los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	65
Tabla 17. Nivel de la calidad de atención por los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	66
Tabla 18. Nivel de la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	67
Tabla 19. Relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	68
Tabla 20. Relación entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	69

Tabla 21. Relación entre la satisfacción de la usuaria y la capacidad de respuesta del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	70
Tabla 22. Relación entre la satisfacción de la usuaria y la seguridad en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	71
Tabla 23. Relación entre la satisfacción de la usuaria y la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	72
Tabla 24. Relación entre la satisfacción de la usuaria y la calidad de los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, hospital regional hermilio valdizán medrano - huánuco 2022.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Serviqual .....	27
Figura 2. Proporción del nivel de la satisfacción de las usuarias del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	56
Figura 3. Proporción del nivel de calidad de atención por la fiabilidad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	58
Figura 4. Proporción del nivel de calidad de atención por la capacidad de respuesta del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	60
Figura 5. Proporción del nivel de la calidad de atención por la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	62
Figura 6. Proporción del nivel de la calidad de atención por la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.....	64
Figura 7. Proporción del nivel de la calidad de atención por los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 .....	66
Figura 8. Proporción del nivel de la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022. ....	67

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022. **Materiales y Métodos:** se realiza un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básica, observacional, transversal prospectivo; de nivel relacional y con diseño descriptivo correlacional. Se trabaja con una población de 1800 usuarias y con una muestra de 288 y se realiza un muestreo probabilístico de tipo sistemático. Se utiliza como instrumentos el cuestionario SERVQUAL de satisfacción y calidad de atención en consulta externa. Para contrastar la hipótesis de relación se utiliza la prueba estadística Tau-b de Kendall. **Resultados:** se evidenció una buena relación, positiva y significativa ( $T_b=0,721$   $p=0,000$ ) entre la satisfacción y la calidad de atención de las usuarias. Asimismo, se encontró una moderada relación positiva y significativa entre la regular fiabilidad ( $T_b=0,401$   $p=0,000$ ); regular capacidad de respuesta ( $T_b=0,438$   $p=0,000$ ); regular seguridad ( $T_b=0,414$   $p=0,000$ ) regular empatía ( $T_b=0,454$   $p=0,000$ ) y regular calidad de los aspectos tangibles ( $T_b=0,474$   $p=0,000$ ) y la poca satisfacción de las usuarias. **Conclusión:** Cuando la percepción de la calidad disminuye, el nivel de satisfacción también lo hace.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario, calidad, atención, servicio, consulta.

## ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between user satisfaction and quality of care in the gynecology outpatient service, Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital - Huánuco 2022. Materials and Methods: a study with a quantitative approach, basic, observational, prospective cross-sectional; relational level and descriptive correlational design. We work with a population of 1,800 users and a sample of 288, and a systematic probabilistic sampling is performed. The SERVQUAL questionnaire on satisfaction and quality of care in outpatient clinics is used as instruments. To test the relationship hypothesis, the Kendall Tau-b statistical test was used. Results: a good, positive and significant relationship ( $T_b=0.721$   $p=0.000$ ) was evidenced between the satisfaction and the quality of care of the users. Likewise, a moderate positive and significant relationship was found between regular reliability ( $T_b=0.401$   $p=0.000$ ); regular response capacity ( $T_b=0.438$   $p=0.000$ ); regular safety ( $T_b=0.414$   $p=0.000$ ) regular empathy ( $T_b=0.454$   $p=0.000$ ) and regular quality of tangible aspects ( $T_b=0.474$   $p=0.000$ ) and low user satisfaction. Conclusion: When the perception of quality decreases, the level of satisfaction also decreases.

**Keywords:** Satisfaction, user, quality, attention, service, consultation.

## INTRODUCCIÓN

Para mejorar la salud de las mujeres, es crucial determinar qué tan satisfechas están las usuarias con el nivel de atención brindado por los servicios de consulta externa de ginecología. Esto se debe a que la atención que brindan los servicios de consulta depende del intercambio de información entre el usuario y el proveedor de servicios de salud con el fin de brindar conocimientos, aclarar dudas o ideas encontradas y ayudar a mejorar la salud.

Si la atención a los usuarios no se lleva a cabo de manera adecuada, es decir, si no sigue los pasos señalados por el Ministerio de Salud, entonces habrá quejas frecuentes sobre la forma de atención, lo que generará insatisfacción entre los usuarios y, como consecuencia, a la desatención el deterioro de la salud de la mujer.

La capacidad del proveedor de atención médica para brindar la atención adecuada en el área de la ginecología es crucial para una relación positiva entre el paciente y el proveedor. Esto se debe a que la capacidad del paciente para comprender lo que necesita saber y la capacidad del proveedor de atención, así como su capacidad de empatía con el paciente, es lo que finalmente determinará la precisión del procedimiento y la satisfacción de los pacientes.

Debido a esto, para brindar un servicio de alta calidad, los proveedores de servicios deben comprender y respetar las necesidades, los comportamientos y las preocupaciones de sus clientes y tener en cuenta que las percepciones de estos clientes están influenciadas por factores personales, sociales y culturales

Por ello se propone el estudio “Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio Externo de la Consulta de Ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022” con miras a mejorar la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio.

El estudio se desarrolló en cinco capítulos para comprender mejor los hallazgos y explicarlos: La introducción se presenta en el Capítulo I, centrándose en la formulación del problema, la génesis del problema, las ramificaciones teóricas, prácticas y académicas, los precursores inmediatos de la investigación y los objetivos.

Las referencias teóricas y conceptuales se explican en el Capítulo II, con un enfoque en los aspectos conceptuales o doctrinales del tema, las teorías subyacentes y la definición operativa de los términos clave.

La metodología para el estudio se presenta en el Capítulo III e incluye los siguientes elementos: el método y el nivel del estudio, el sistema generador de hipótesis y el esquema de diseño, las técnicas e instrumentos, el alcance del estudio, la validez y confiabilidad de los instrumentos, los aspectos éticos, y el análisis e interpretación de los resultados.

Los resultados de la aplicación estadística se presentan en el Capítulo IV a través de distribuciones de frecuencia, gráficos y comparación de hipótesis.

Y en el capítulo V se discuten los resultados en contraste con las hipótesis, se hacen nuevas propuestas y se sientan las bases para la nueva aportación. Las conclusiones del estudio y las recomendaciones que se extrajeron de la investigación se mencionan al final.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La buena salud es la base del capital humano de una nación, y ningún país puede permitirse tener una atención de salud que sea insegura o de baja calidad, porque, esta afecta de manera desproporcionada a los pobres, lo cual no solo es reprochable desde el punto de vista moral, sino que también resulta económicamente insostenible para familias y países enteros (1).

Debido a esto, el estándar de los servicios de salud que se brindan hoy en día es sin duda una de las principales preocupaciones para la gestión de la salud global. Esto es cierto no sólo porque las organizaciones y dependencias sectoriales están esforzándose por mejorar sus capacidades institucionales, sino también y quizás más importante porque en el centro de todos los procesos está la vida del individuo, cuya salud debe ser promovida y protegida como deber del Estado (2).

La realidad mundial muestra que, en las diversas instancias sanitarias, uno de cada ocho centros de salud carece de acceso a agua, uno de cada cinco carece de servicios de sanitización y uno de cada seis carece de instalaciones para el lavado de manos en los puntos de atención. Como resultado, se estima que 1800 millones de personas, o el 24% de la población mundial, vive en contextos inestables donde es difícil brindar servicios de salud de alta calidad, lo que significa que aún existen obstáculos para lograr la cobertura universal de salud (3).

En América Latina, la situación de la calidad de atención está repercutiendo en la salud de la población, siendo que, hoy en día los servicios de mala calidad dentro de los establecimientos de salud, están impidiendo el avance de las mejoras de la atención médica porque, en muchos países, hay casos de diagnósticos inexactos, errores de medicación, tratamientos inadecuados o innecesarios, instalaciones o prácticas médicas

inseguras, o proveedores de atención médica que carecen de la capacitación y la experiencia necesarias. Debido a esto, se estima que los costos económicos y sociales más significativos de la atención deficiente alcanzan los miles de millones de dólares anuales. (4).

Además, la insatisfacción de las usuarias es una realidad preocupante, siendo que, más del 42% están insatisfechas con la calidad de atención recibida, el 32,5 % está insatisfecho con la fiabilidad, el 24,5% con la capacidad de respuesta, 34,9% con la seguridad, 38,1% con la empatía y el 32,7% con los aspectos tangibles, evidenciando que, el trabajo para mejorar la calidad de atención en las instancias sanitarias en los países latinos está siendo mínimo, los mismo que no están alcanzando los resultados esperados y no están cubriendo las expectativas de las usuarias que acuden por un servicio (5).

En nuestro país, el problema de la calidad de atención aún persiste, debido a aspectos sanitarios manejados inadecuadamente por las autoridades de salud, las limitaciones principales están asociadas a las condiciones socioeconómicas del país, las limitaciones de recursos asignados a los establecimientos de salud, la confrontación entre coberturas y calidad; obliga a los profesionales de la salud, quienes se ven en la necesidad de cumplir metas cuantitativas sobreestimadas, descuidando la calidad, evidenciado esto en volúmenes importantes de necesidad no atendida existente en la población (6).

La calidad de atención en el Perú, se encuentra estrechamente relacionada con una brecha de más de 47 000 profesionales de la salud, siendo que los consultorios externos no logran atender al total de la población que lo necesita, existe una subutilización de los espacios físicos de consulta y la permanencia del personal de salud representa otra limitante para las atenciones médicas. En particular, la consulta externa muchas veces no genera el número de atenciones correspondiente pese a la gran demanda de atención, por tanto el rendimiento hora-médico es un indicador importante que debe ser utilizado y monitoreado por los gestores de la consulta externa (7)

En la Región Huánuco, desde la percepción de más del 50% de la población, la calidad de atención en los establecimientos y servicios de salud es deficiente, con niveles altos de insatisfacción, con mal trato, donde se brinda escasa información al usuario, sin respeto a sus patrones culturales, sin incentivos al usuario interno, lo que impide que se garantice una atención integral y continua (8).

El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, no está exento de la problemática de la calidad de atención en los servicios de salud, principalmente en el servicio de ginecología, los servicios que se brindan está cubriendo una mínima parte la población y es de baja calidad, ya que conjugar la ampliación de cobertura y la garantía de la calidad es un deseo efímero difícil de alcanzar y no depende del azar, sino de estrategias y métodos de cambio dirigidos a resolver los problemas que dificultan la garantía de la calidad. En ese sentido, se da inicio al estudio con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, a fin de proponer la mejora de la capacidad resolutoria de los servicios de salud, que optimicen la utilización de los recursos materiales y financieros, que utilicen y desarrollen toda la potencialidad de los recursos humanos del servicio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?

### **1.2.2. FORMULACIÓN PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

a) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?

- b) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?
- d) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?
- e) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de los aspectos tangibles en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Evidenciar la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.
- b) Comprobar la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

- c) Demostrar la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.
- d) Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.
- e) Evidenciar la relación entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación permitirá brindar los siguientes aportes:

##### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El estudio beneficiará a comunidad científica, con el aporte de los nuevos conocimientos respecto a la calidad de atención en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que se evidencian desde la percepción de las usuarias que acuden al servicio de Ginecología (9).

Asimismo, los resultados del estudio, servirá como antecedente para futuras investigaciones, a fin de trabajar en la consecución de estrategias que permitan mejorar la calidad de atención.

##### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Los resultados del estudio beneficiarán enormemente a la población que acude los servicios de ginecología, en tal sentido, permitirá la identificación de los aspectos vulnerables que impiden el aseguramiento de calidad de atención, a fin de que sirvan como diagnóstico para impulsar la implementación de estrategias que consientan en primer lugar una mejor cobertura de atención, mejor infraestructura, mejor trato, atención oportuna, considerando los mejores estándares de calidad (10).

Además, el contar con información real y actualizada, sobre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, ayudará a los directivos a tomar decisiones basados en las necesidades reales insatisfechas y actitudes asociadas a la atención recibida, enfocando las mejoras en puntos claves que permitan cubrir las expectativas de las usuarias (11).

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Los resultados de la presente investigación, servirá como una herramienta diagnóstica de gran valor para los profesionales de la salud del servicio de ginecología, ya que a partir de la identificación del nivel de satisfacción por la atención recibida, se canalizará correctamente la implementación de nuevas estrategias que permitan cumplir con las expectativas básicas que las usuarias esperan como es la asistencia fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados en el tratamiento (12).

La gran demanda de usuarias para el servicio de ginecología y el grado de insatisfacción creciente de las mismas, motivan el inicio de la presente investigación a fin de lograr mejoras en cuanto a la calidad de atención, y ésta no solo se enfoque en que debe hacer el profesional de la salud, sino que sea un trabajo conjunto donde la usuaria identifique aspectos a mejorar y los profesionales se basen en dichos aspectos específicos que consigan mejores resultados que aporten para la generación de un proceso de mejora continua de la calidad de atención (13).

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La principal limitación del estudio fue que la recolección de datos ocurrió después de la atención del usuario en el servicio de ginecología, y por un breve período de tiempo, muchas personas se negaron a participar en el estudio.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Debido a que existe información bibliográfica disponible y actualizada, la presente investigación es viable. Además, los instrumentos utilizados son fiables y confiables, y, por último, se cuenta con los recursos humanos y financieros necesarios para llevar a cabo la presente investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Jaramillo, Fabara y Falcón (14), en Ambato-Ecuador, en su estudio “Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)”. Confeccionaron una investigación cuantitativa, correlacional descriptiva. Trabajaron con una muestra fue de 384 usuarios. Utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL, cuyas dimensiones con tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Los resultados evidenciaron que, las dimensiones donde se encontró mayor insatisfacción fueron en la fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho. Concluyeron que, en las expectativas como percepciones se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción, aquí se desarrollaron los fundamentos teóricos de la calidad de atención y satisfacción del servicio, se evaluó la calidad de atención y se identificaron los factores que influyen significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios que asisten a Consulta Externa del HGDA.

Campos L. (15), en Potosí-México, en su estudio “Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luís Potosí”. Realizaron un estudio observacional, descriptivo, transversal. Utilizaron como instrumento el cuestionario de satisfacción. Trabajaron con una muestra de 384 usuarios. Los resultados mostraron que, el 63% de los participantes evaluaron como buenos los diversos ítems de la encuesta, expresando un nivel de satisfacción bueno llegando a la calificación excelente en un 22%; el

ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia.

Pabón y Palacio (16), en Barranquilla- Colombia, en su estudio “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019”. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, con diseño correlacional-descriptivo, de corte transversal. Trabajaron con una muestra de 3185 pacientes. Utilizaron como técnica la revisión documental de la base de datos, y el instrumento fue una encuesta de satisfacción por la calidad del servicio. Los resultados mostraron que los servicios fueron calificados en un nivel bueno, en el 83,1%, seguido del de atención de enfermería con 79,5%, atención médica 77,7%. y programación de citas 74%. Concluyeron que la percepción de satisfacción de los usuarios fue en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

Fariño y Cercado (17), en Ecuador, en su estudio “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud”. Se realizó un estudio descriptivo transversal de la variedad no experimental, 384 usuarios componían la muestra. El cuestionario SERVQUAL se utilizó como herramienta en su análisis. Los resultados mostraron que, el 77% de los usuarios se encuentran satisfechas con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas.

Dávila, Casaro y Torres (18), en Latinoamérica, en su estudio “Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante”. Realizaron un estudio de sobre el nivel de satisfacción en 7 hospitales de Latinoamérica; utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman, por su validez y confiabilidad. Los resultados mostraron que, se evaluó a un

total de 3484 pacientes en los 7 hospitales de Latinoamérica; de los cuales 1475 pacientes estuvieron satisfechas (42,3%) y 2009 pacientes estuvieron insatisfechas (57,7%). Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, se evidenció satisfacción en la fiabilidad en el 32,5 %, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y Aspectos tangibles 32,7%.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Soto y Suarez (19), en Lima-Perú, en su estudio “Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano”. Realizaron un estudio de análisis, considerando la encuesta nacional socioeconómica de acceso a la

salud de los asegurados de EsSalud. Evaluaron la calidad en consultorio externo. Los resultados evidenciaron que, la población no conoce los servicios que brinda EsSalud (R<sub>Ma</sub>=0,97; IC95% 0,95-1,00), no reciben información sobre los derechos como usuarios (R<sub>Ma</sub>=0,95; IC95% 0,93-0,98), además, valoraron como bajo el nivel de accesibilidad al EESS (R<sub>Ma</sub>=0,97; IC95% 0,95-0,99) y se halló que no se sienten cómodos en el EESS al que acuden (R<sub>M</sub>=0,92; IC95% 0,91-0,94); estos fueron factores asociados a menor puntaje de calidad percibida en consultorio externo. Concluyeron que, los factores relativos a los usuarios y a la oferta de servicios están asociados a calidad percibida de atención, los cuales pueden ser considerados en la mejora de la gestión de EsSalud.

Febres y Mercado (20), en Huancayo-Perú, en su investigación “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión”. Implementaron un estudio transversal, observacional y descriptivo. Muestra conformada por 292 pacientes. Utilizaron como instrumento el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados mostraron que se logró un 60,3% de nivel general de satisfacción. El índice de satisfacción fue de 86,8% para seguridad y 80,3% para empatía, respectivamente. La dimensión de

aspectos tangibles presentó el mayor nivel de insatisfacción con 57,1%, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta con 55,5% de insatisfacción.

Aliaga (21), en Lima-Perú, en su estudio “Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú”. Realizó un estudio con enfoque cualitativo y cuantitativo a fin de evaluar la satisfacción del usuario, la lealtad y la calidad del servicio en el entorno construido. Los resultados evidenciaron que, la calidad de servicio influye en la satisfacción y esta, a su vez, influye en la lealtad en el servicio de consulta externa de las clínicas del Perú. Asimismo, se halló que, la calidad del servicio es un constructo que presenta dos dimensiones: calidad técnica y calidad funcional. A su vez, la dimensión calidad funcional presenta seis subdimensiones: (1) fiabilidad, (2) empatía, (3) capacidad de respuesta, (4) competencias, (5) elementos tangibles y (6) y estacionamiento.

Zavaleta y García (22), En Chiclayo-Perú, en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño correlacional-transversal. Trabajaron con una muestra de 59 usuarios externos. Utilizaron como instrumento el cuestionario para evaluar la calidad y satisfacción después de recibir la atención en el servicio. Los resultados mostraron que, los pacientes atendidos en el MINSA tuvieron una calidad de atención regular en un 78 % y la satisfacción fue media en el 67,8 %. En el Essalud, el 82,5% tuvo una calidad de atención regular y la satisfacción fue media en el 72,5 % de los usuarios externos. En el MINSA la correlación obtuvo un p-valor = 0,376 y en el Essalud un p-valor = 0,071, por lo que concluyeron que existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota.

### 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Vilcarromero (23), en Huánuco-Perú, en su estudio “Relación entre el nivel de satisfacción y la calidad percibida de los clientes externos de la Clínica San Juan Bosco - Huánuco 2019”. Se utilizó el método científico para realizar un estudio que tuvo un diseño correlativo, no experimental, prospectivo. Trabajaron con un grupo de 218 usuarios como muestra. El cuestionario SERVQUAL se utilizó como instrumento en su análisis. Los resultados evidenciaron que, existió una correlación positiva entre las brechas de la calidad de servicio y la dimensión pasivos de la satisfacción, siendo estos los clientes externos que han percibido la calidad de servicio como buena dentro de lo aceptable para ellos y están satisfechas, pero no entusiastas por recomendar el servicio de la clínica y por ello son vulnerables a las ofertas de los competidores. Concluyeron que, mediante los resultados se pudo obtener que se tiene una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la calidad percibida de los clientes externos.

Cubas (24), en Ambo-Huánuco, en su estudio “Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de salud de Ambo Huánuco 2019”. Realizó un estudio (cuantitativo-cualitativo) que fue observacional, analítico, correlativo y transversal. Se trabajó con una muestra de 114 usuarios. Utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL, la metodología de los grupos focales y el Diagrama de la Espina de Ishikawa. Los resultados evidenciaron que, se obtuvo una insatisfacción global del usuario del 56,2%, cifras similares se encontraron en las dimensiones fiabilidad 60%, capacidad de respuesta 53%, seguridad 49%, empatía 59% y aspectos tangibles 59%. El desinterés del médico estuvo relacionado como principal causa de insatisfacción de la seguridad ( $p=0.027$ ), la rapidez y uso de tecnicismos con la empatía ( $p=0.002$ ) y la escasez de agua con los aspectos tangibles ( $p=0.014$ ).

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. MODELO AMPLIADO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Planteado por Zeithmal, Berry y Parasuraman (25), donde se identificaba distintos factores organizativos y sus relaciones con las deficiencias en la calidad del servicio. En este modelo ampliado, la discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la calidad del servicio es el resultado de las cuatro deficiencias que existen en la organización. Aquí los usuarios tienen expectativas y percepciones de las cinco dimensiones consideradas en la calidad, tales como: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles. A su vez, cada una de las cuatro deficiencias organizacionales tiene su causa en una serie de factores relacionados con esa deficiencia en particular.

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> Expectativas vs. percepción	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplen lo prometido</li> <li>- Sincero interés por resolver problemas</li> <li>- Realizan bien el servicio la primera vez</li> <li>- Concluyen el servicio en el tiempo prometido</li> <li>- No cometen errores</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable de los Empleados</li> <li>- Clientes se sienten seguros</li> <li>- Los empleados son amables</li> <li>- Los empleados tienen conocimientos suficientes</li> </ul>
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de apariencia moderna</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>- Empleados con apariencia pulcra</li> <li>- Elementos materiales atractivos</li> </ul>
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunican cuando concluirán el servicio</li> <li>- Los empleados ofrecen un servicio rápido</li> <li>- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</li> <li>- Los empleados nunca están demasiado ocupados</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecen atención individualizada</li> <li>- Horarios de trabajo convenientes para los clientes</li> <li>- Tienen empleados que ofrecen atención personalizada</li> <li>- Se preocupan por los clientes</li> <li>- Comprenden las necesidades de los clientes</li> </ul>

Fuente: Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L

**Figura 1.** Modelo Serviquial

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

Para lograr los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario; los establecimientos de salud y los servicios de apoyo médico deben llevar a cabo una variedad de tareas tanto desde el punto de vista técnico como humano. Esto se conoce como la calidad de la atención. En consecuencia, se considera como un servicio prestado en función de la eficacia de las gestiones e intervenciones delegadas y como garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios (26).

Radoveanu y Johansen (27), manifiestan que el estándar de atención lo demuestra el servicio que satisface los requisitos establecidos y, dados los conocimientos y recursos disponibles, satisface las aspiraciones de los pacientes de obtener los mayores beneficios con los menores riesgos para su salud y bienestar. A la luz de esto, los altos niveles de competencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el riesgo mínimo del paciente, la satisfacción del paciente y un impacto positivo en la salud son características de una atención médica de alta calidad.

Por su parte, Jiménez (28), demuestra que la calidad de un servicio se mide en relación con las necesidades y expectativas de sus clientes, quienes sirven como destinatarios finales de los servicios. Es lo que se ha denominado calidad percibida, u opinión subjetiva de una persona sobre el servicio recibido. Desde esta perspectiva, el cliente es visto como el "juez" y un componente clave de la organización sanitaria.

En general es la comparación continua que hace el usuario entre sus expectativas y la percepción del servicio que recibe (29).

Desde el Sistema de Gestión de la calidad en salud del MINSA, se plasma que, paralelamente al desarrollo de las políticas públicas sanitarias y de los cambios de todo orden que éstas han facilitado, se

ha incrementado notablemente el interés por conocer y mejorar la calidad de los servicios prestados, lo cual ha impulsado y generalizado la puesta en marcha de sistemas complejos de evaluación de los servicios sanitarios. A través de éstos, se han establecidos unos estándares de calidad tanto de aspectos objetivamente medibles; tales como la infraestructura, equipamiento, tecnología, entre otros; y, aspectos subjetivos medidos a partir de las valoraciones de los propios trabajadores y usuarios de los servicios (30).

#### **2.3.1.1. SITUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL PERÚ**

A pesar de que no existen estudios integrales y rigurosos sobre la calidad de la atención médica en el país, aún es posible concluir que, a pesar de los esfuerzos realizados por el Ministerio de Salud y otros proveedores de atención médica, el nivel de calidad es muy satisfactorio. Esto se basa en resultados parciales del proceso de autoevaluación de la atención materno-perinatal. Según los resultados de los estudios anuales realizados por la Universidad de Lima, el público en general es consciente de la mala calidad de los servicios que recibe, tanto en establecimientos de salud del MINSA, como en EsSalud (31).

Es importante señalar que la mala calidad de la atención es actualmente uno de los mayores obstáculos para abordar con éxito los problemas de salud que se reconocen como prioridades nacionales, en particular las altas tasas de mortalidad materna y neonatal que nunca se pueden resolver con intervenciones de baja tecnología y alto costo (32).

#### **2.3.1.2. ENFOQUES DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

Según la Dirección General de Salud a las Personas (33), los enfoques de la calidad están enmarcados de la siguiente manera:

**La calidad en salud como expresión de desarrollo humano**, es concebida como una condición fundamental del ser humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad, que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y visión social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

Los usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna; pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

**La calidad en salud como expresión de derecho a la salud**; en tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, sociales y culturales.

**La calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud**, permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a reinventar las organizaciones

“desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

**La calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud**, se parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención. El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

### **2.3.1.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD**

Al respecto el Ministerio de Salud a través de la Dirección de Calidad en Salud (34), propone 5 dimensiones que muestran el grado de satisfacción de los pacientes por la atención recibida.

Los **Aspectos Tangibles**, son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**La Capacidad de Respuesta**, disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**La Empatía**, es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**La Fiabilidad**, capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**La Seguridad**, evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

#### **2.3.1.4. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA**

Para la evaluación de la calidad de atención, se utiliza el cuestionario de calidad de atención en consulta externa, la cual es una herramienta desarrollada por Parasuraman y Berry (35), quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización sanitaria, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

El cuestionario, es un instrumento diseñado para evaluar la calidad del servicio en consulta externa, consta de 22 preguntas que se encuentran divididas en 5 dimensiones que incluyen: fiabilidad (1-5 ítems), capacidad de respuesta (6-9 ítems), seguridad (10-13 ítems), empatía (14-18 ítems) y aspectos tangibles (19-22).

La duración aproximada de la aplicación de la encuesta es de 15 minutos.

La categoría de medición está basada en una puntuación total de 110 puntos y una puntuación mínima de 22 puntos. Los intervalos de categorización son los siguientes: si la persona alcanza un puntaje de 88 a 110 puntos se cataloga como buena calidad de atención; si puntúa entre 59-87, se considera regular calidad de atención y si logra un puntaje entre 22-58, se considera deficiente calidad de atención.

## **2.3.2. TOMAR MEDIDAS EN PRO DE LA CALIDAD**

Los servicios sanitarios de calidad son un producto tanto del entorno más amplio de los sistemas sanitarios como de las medidas que adoptan los proveedores y las personas que trabajan en el sistema. Las medidas principales propuestas por la OMS, la OCDE y el Banco Mundial (36) son las siguientes.

### **a) Orientación estratégica nacional en materia de calidad.**

Las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad de la atención, brindan una base sólida para elevar el nivel de atención en todo el sistema de atención de la salud, y deben coordinarse estrechamente con la política y la planificación sanitaria nacional a un nivel más general. La política y estrategia nacional de calidad es un ejemplo de un conjunto pragmático de intervenciones que reflejan los pasos necesarios en general en el sistema de atención médica para diseñar el entorno del sistema, reducir el daño, mejorar la atención clínica y lograr que el paciente, la familia y la comunidad intervengan.

### **b) Calidad en todo el sistema de salud**

Para la prestación de servicios de alta calidad, es necesario contar con un buen entorno de gobierno, además, de personal médico calificado y competente que reciba apoyo y esté motivado. También es necesario contar con mecanismos de financiamiento que permitan y promuevan una atención de calidad, sistemas de información que realizan actividades de vigilancia continua, y medicamentos, dispositivos y tecnología que están fácilmente disponibles, seguros y actualizados y Centros médicos accesibles y bien equipados.

### **c) Atención de salud primaria de alta calidad.**

Para brindar una cobertura de salud universal y de alta calidad, se debe brindar atención primaria de salud. Los tres

pilares interrelacionados de la atención primaria de la salud son el empoderamiento de las personas, la participación de la comunidad, los enfoques multidisciplinarios de la atención médica y los servicios de salud que priorizan la prestación de atención primaria de alta calidad.

**d) Seguimiento y evaluación.**

Para fomentar las mejoras, la calidad debe medirse y supervisarse continuamente. Este trabajo se basa en datos precisos, oportunos y útiles para la adopción de medidas. Para garantizar que las naciones recopilen datos pertinentes y los utilicen para alterar y mejorar sus sistemas de prestación de servicios, es esencial la integración de iniciativas médicas globales y nacionales. Por ejemplo, el papel del aprendizaje y los sistemas de notificación de eventos adversos es crucial en esa situación.

**e) Compartir y aprender.**

Existe una clara necesidad de recopilar y compartir lecciones aprendidas y experiencias en gestión de la calidad a nivel nacional e internacional para establecer un proceso de intercambio de ideas y aprendizaje activo, más allá de la simple medición de indicadores clave de desempeño para la mejora. Estos sistemas de salud globales y locales deben colaborar para avanzar en el conocimiento que surge en todos los niveles de los sistemas nacionales de salud.

**f) Sistemas de salud resilientes de calidad.**

Los conceptos de calidad y resiliencia están íntimamente relacionados. Para ser resilientes, los sistemas de salud deben brindar servicios de salud de alta calidad antes de una emergencia de salud pública, mantener esos servicios durante la emergencia y mejorarlos cuando termine. Los servicios de atención médica de calidad son cruciales durante las emergencias y actúan como un

punto que conecta las comunidades y el sistema de atención médica.

Por último, pero no menos importante, debe haber un cambio fundamental en la forma en que se brindan los servicios en todo el mundo para que se brinde un servicio compasivo y de alta calidad que se centre en las necesidades de las personas y las comunidades. Esto es necesario porque la investigación ha demostrado que la prestación de servicios compasivos mejora los resultados en varios contextos.

### **2.3.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

La satisfacción de la usuaria de ginecología se da en función al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (37).

Richard (38), expresa que la satisfacción, es un término que hace referencia a la satisfacción por un servicio que ha recibido el usuario, cuando éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas. Es decir, es la evaluación que realiza el usuario respecto de un servicio, en términos de si dicho servicio respondió a sus necesidades y expectativas.

Asimismo, desde su experiencia señala que, la satisfacción es la respuesta de saciedad del usuario. Es un juicio acerca de que un rasgo del servicio, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con la calidad del servicio que conduce a posteriores atenciones. El logro de la satisfacción total del usuario es la clave para asegurar su lealtad y generar una relación perdurable a largo plazo.

### **2.3.2.2. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El modelo SERVQUAL ha sido considerado como una excelente herramienta para que las instituciones revisen cómo los

clientes perciben los servicios que brindan. Se desarrolla en las siguientes dimensiones:

Los **Elementos Tangibles**, se refiere a cómo lucen las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación se consideran elementos palpables. Estos son los aspectos físicos que experimenta el cliente mientras está en un establecimiento de salud.

En cuanto a los tangibles, Cibertec afirma que para que una institución fidelice, debe proyectar una imagen que supere las expectativas del cliente (39).

Según Benavente y Figueroa, los elementos físicos deben ser atractivos y estar en buen estado porque el usuario no podrá conectar o asociar esos elementos con el propio servicio si no puede hacerlo (40).

**Fiabilidad**, se define como la capacidad de cumplir con la promesa del servicio de manera segura y precisa; tomado de manera más amplia, esto significa que la institución mantiene sus compromisos con respecto a la entrega, la presentación del servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios.

Benavente y Figueroa afirman que la confiabilidad es incuestionablemente un elemento crucial en la seguridad de un producto que asegura el adecuado desempeño de los objetivos operacionales a través del cumplimiento de las promesas, el interés por resolver los problemas, la entrega de un servicio de primera, el cumplimiento dentro de los plazos especificados.

**Capacidad de respuesta**, implica estar preparado para asistir a los usuarios y brindarles un servicio rápido. Todos los profesionales deben ser capaces de gestionar su capacidad de respuesta, y para hacer esto, deben tener habilidades en

comunicación, pensamiento rápido, cooperación y conocimiento de la información.

Se requiere que el personal tenga la suficiente capacidad para comunicar a los usuarios el valor de los servicios y de establecer con ellos una relación de confianza.

**Seguridad**, es una cualidad, habilidad o aptitud del conocimiento de las personas que les permite brindar información sobre el servicio que brindan de manera rápida, clara y precisa; del mismo modo, la capacidad de transmitir confianza a las personas nos permite conocer mejor sus necesidades y brindarles la asistencia necesaria.

**Empatía**, se refiere a la capacidad de identificarse con los sentimientos de los demás a través de un proceso de identificación mientras se brinda atención individualizada al usuario. Los usuarios quieren sentirse valorados por la institución de salud que les brinda sus servicios y que sean comprendidos por ellos.

### **2.3.2.3. CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Para la evaluación de la satisfacción, Parasuraman, Zeithaml y Berry (41), crearon el modelo SERVQUAL, el mismo que evalúa desde la percepción del paciente si se cumple con las expectativas de satisfacción en la atención recibida. El instrumento contiene 22 ítems que tienen 5 alternativas que identifican cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, que incluyen: fiabilidad (1-5 ítems), capacidad de respuesta (6-9 ítems), seguridad (10-13 ítems), empatía (14-18 ítems) y aspectos tangibles (19-22).

A través de la evaluación del modelo SERVQUAL se obtiene un Índice de Calidad del Servicio y se determina lo cerca o lejos que los usuarios se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. La duración aproximada de la aplicación de la

encuesta es de 15 minutos. La categoría de medición está basada en una puntuación total de 110 puntos y una puntuación mínima de 22 puntos. Los intervalos de categorización son los siguientes: si la persona alcanza un puntaje de 88 a 110 puntos se cataloga como satisfecho; si puntúa entre 59-87, se considera poco satisfecho y si logra un puntaje entre 22-58, se considera insatisfecho.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención en el servicio de consulta

externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Hi4:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Hi5:** Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE 1**

Satisfacción del usuario

### **2.5.2. VARIABLE 2**

Calidad de atención

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento
<b>V. 1.</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.	Es el grado de cumplimiento de las expectativas esperadas por la atención recibida en el servicio de ginecología	Cualitativo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención sin diferencia</li> <li>• Respeto por el orden.</li> <li>• Atención en horario establecido.</li> <li>• Contó con mecanismos para quejas.</li> <li>• Contó con medicamentos recetados.</li> </ul>	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida en caja/farmacia</li> <li>• Atención rápida en admisión.</li> <li>• Tiempo de espera corto</li> <li>• Resolución de problemas inmediatos</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a la privacidad</li> <li>• Examen completo y minucioso.</li> <li>• Resolvió dudas</li> <li>• Inspiró confianza</li> </ul>	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable y respetuoso</li> <li>• Comprensión de las explosiones</li> </ul>	
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de carteles adecuados</li> <li>• Consultorio limpio</li> <li>• Baños limpios</li> <li>• Equipos y materiales disponibles</li> </ul>	
<b>V. 2</b> <b>Calidad de atención</b>	Es el grado en que los servicios de salud logran los resultados esperados para las usuarias.	Es la percepción que tienen las usuarias por la atención que reciben en el servicio que se brinda en ginecología.	Cuantitativo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibió orientación clara</li> <li>• Atención en horario programado</li> <li>• Atención en orden</li> <li>• Historia clínica disponible</li> <li>• Citas disponibles</li> </ul>	Cuestionario de calidad de atención en consulta externa.
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida por el SIS</li> <li>• Exámenes complementarios rápidos</li> <li>• Atención rápida en farmacia</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto por la privacidad</li> <li>• Exámenes completos</li> </ul>	

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de problemas de salud</li><li>• Confianza en la atención</li></ul>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trato amable y respetuoso</li><li>• Interés en su salud</li><li>• Comprensión de explicaciones médicas</li></ul>
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación adecuada</li><li>• Equipos y materiales disponibles</li><li>• Ambiente físico limpio</li></ul>

---

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Quezada (42), Desde la perspectiva del objetivo de la investigación, el estudio fue de tipo básica, porque se centró en desarrollar nuevas teorías sobre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención sin contrastarlas con consideraciones prácticas.

Debido a que el investigador no interviene sobre las variables, fue observacional, observando solamente el comportamiento de ambos para posteriormente describirlos.

De acuerdo al número de ocasiones en que se midieron las variables, el estudio fue transversal debido a que las variables satisfacción del usuario y calidad de atención solo se midieron una vez.

La información fue recolectada después de planificado el estudio y provino de fuentes primarias, por lo tanto, fue de tipo prospectivo de acuerdo al marco temporal en el que fue recolectada.

##### **3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Hernández (43), el enfoque del estudio fue cuantitativo porque utilizó análisis estadístico para comparar las hipótesis y realizó mediciones numéricas de las variables satisfacción del usuario y calidad de atención.

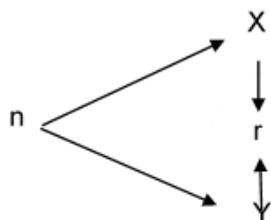
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio, según Supo (44), cumple con la clasificación de nivel relacional porque se manifiesta la relación entre las variables estudiadas, la satisfacción del usuario y la calidad de atención, planteando una relación de dependencia más no de causa-efecto.

### 3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según la taxonomía de Hernández, el diseño de la investigación corresponde al Descriptivo-correlacional, donde las variables de interés fueron la satisfacción del usuario y la calidad de atención.

**Diagrama del diseño:**



**Dónde:**

n	Muestra de investigación
X	Variable 1: Satisfacción del usuario
r	Relación entre variables
Y	Variable 2: Calidad de atención

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por total 1800 usuarias que acuden por una atención al servicio de consulta externa de ginecología durante un semestre.

### 3.2.2. MUESTRA

Según Sierra (45), la siguiente fórmula se usa una vez que se ha determinado el tamaño de la población:

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

**Donde:**

N = 1800 usuarias

Z = 1,96, constante según el nivel de confianza del 95%.

p = 50% (Probabilidad de éxito)

q = 50% (Probabilidad de fracaso)

e<sup>2</sup> = 5% error de precisión

Aplicando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(1800)}{(0,05)^2(1799) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,84)(450)}{(0,0025)(1799) + (3,84)(0,25)}$$

$$n = \frac{1728}{5 + 0,96}$$

$$n = \frac{1728}{6}$$

$$n = \mathbf{288}$$

La muestra fue de 288 usuarias que acuden a los servicios de Ginecología, consulta externa.

### **3.2.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

De inclusión:

- Usuaris que acudían al servicio de ginecología del Hospital Regional Hermilio Valdizán.
- Que aceptaron participar en el estudio a través del consentimiento informado.

### **De exclusión:**

- Usuarías con problemas de salud que dificulte el llenado de los instrumentos.
- Usuarías que no acepten participar del estudio.

### **3.2.3. MUESTREO**

El muestreo fue probabilístico, de tipo sistemático, cuyo intervalo de selección fue  $(288/90) 3$ , por lo que se aplicaron los instrumentos cada 3 usuarias que asisten al servicio de ginecología hasta completar el tamaño de la muestra.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. TÉCNICAS**

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, la cual es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario tipo Likert, que se aplicó a las usuarias que acuden al servicio de ginecología.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de características sociodemográficas
	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario
	Cuestionario de calidad de atención en consulta externa

#### **• Cuestionario de características sociodemográficas.**

Fue un instrumento que se aplicó a las usuarias después que recibieron una atención en el servicio de ginecología-consulta externa, con el objetivo de conocer sus características sociodemográficas como: la edad, el estado civil, la ocupación y el grado de instrucción. El instrumento consta de 4 preguntas con diversas alternativas de respuesta. (Anexo 4)

- **Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario.**

Instrumento sirvió para evidenciar el grado de satisfacción de las usuarias después de haber recibido una atención en el servicio de ginecología. El instrumento consta de 22 ítems con 5 alternativas de respuesta que van de 1=menor satisfacción a 5= mayor satisfacción. Contiene 5 aspectos que evalúan, la fiabilidad (5 ítems) capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems). La categoría de medición considerada fue en un puntaje de 22 como valor mínimo y 110 puntos como valor máximo.

**Categoría total:**

88- 110 puntos = Satisfecho

59-87 puntos= Poco satisfecho

22-58 puntos= Insatisfecho

- **Cuestionario de calidad de atención en consulta externa.**

Herramienta utilizada para medir el nivel de calidad del servicio que perciben los clientes después de recibir asistencia de un servicio de consulta de ginecología externo. El instrumento consta de 22 ítems con 5 alternativas de respuesta que van de 1=menor calidad a 5= mayor calidad. Contiene 5 dimensiones que evalúan, la fiabilidad (5 ítems) capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems). La categoría de medición considerada fue en un puntaje de 22 como valor mínimo y 110 puntos como valor máximo. (Anexo 6)

**Categoría total:**

88- 110 puntos = Buena calidad

59-87 puntos= Regular calidad

22-58 puntos= Deficiente calidad

### **3.3.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

#### **3.3.2.1. CONFIABILIDAD**

Los cuestionarios fueron diseñados por Parasuraman, Zeithaml y Berry y la confiabilidad fue hallada en el estudio de Cabello y Chirinos (46), quien a través de un estudio piloto con 40 usuarias de consulta externa, se evaluó la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo, valor Alfa > 0,87 para ambos instrumentos. Concluyendo que los instrumentos son altamente confiables de ser aplicados.

#### **3.3.2.2. VALIDEZ**

Fue revisado por cuatro expertos que habían demostrado competencia y experiencia en el campo y que revisaron los instrumentos y los encontraron pertinentes y comprensibles.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.4.1. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- En primer lugar, se capacitó al personal que se encargó de aplicar las encuestas.
- Para acceder al ámbito de estudio, se consiguió el permiso respectivo del director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano para la aplicación de los instrumentos.
- Contando con la aceptación de la solicitud del director, se procedió a recolectar la información con los instrumentos prediseñados, abordando a las usuarias después de la atención en el servicio de ginecología consulta externa.
- Antes de iniciar la aplicación de los instrumentos, fue necesario solicitar el consentimiento informado del usuario y asegurar que su participación voluntaria fuera segura.

- El procesamiento de los datos se completó posteriormente con el programa SPSS para Windows versión 25 después de completar el control de calidad de los instrumentos.
- Durante todo el desarrollo del proyecto se estuvo atento a las eventualidades que fueron resueltas satisfactoriamente.

### **3.4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS**

La presentación de los resultados, se realizó de las siguientes fases:

La revisión de los datos, que incluye un vistazo a todas las fórmulas utilizadas, es otra forma de decir pasar el control de calidad.

La codificación se realizó durante la fase de recolección de datos, convirtiéndolos en códigos numéricos de acuerdo con las respuestas esperadas en los formularios correspondientes, según las variables del estudio.

La clasificación de los datos, los cálculos se hicieron de forma categórica, numérica y ordinal según las variables. Y finalmente la presentación de los datos se realizó a través de tablas académicas y gráficos para las variables de estudio.

### **3.4.3. ANÁLISIS DE DATOS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Se realizó un análisis descriptivo y un análisis inferencial, lo cual se hizo a través de la prueba estadística Tau-b de Kendall, la cual permitió relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de atención, por ser estas variables cualitativas ordinales.

El análisis estadístico se realizó a través del paquete SPSS versión 25 para Windows y el nivel de confianza considerado fue del 95%.

### **3.4.4. ASPECTOS ÉTICOS**

Durante la aplicación de la presente investigación se cumplió estrictamente los principios éticos que rigen la investigación científica.

Se respetó la autonomía, de cada uno de los participantes, dando a conocer en el consentimiento informado y la libertad que tenían para retirarse en cualquier punto de la investigación.

En todo momento se tuvo en cuenta la beneficencia y la no maleficencia, ya que los hallazgos del presente estudio serán motivo para mejorar la calidad de atención. Asimismo, el principio de justicia, permitió la participación de todas las usuarias según demanda de asistencia. (Anexo 2).

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de las usuarias que acuden a consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco - 2022

Características sociodemográficas	Nº (n=288)	%
<b>Edad:</b>		
Menos de 20 años	7	2,4
20 – 24 años	19	6,6
25 – 29 años	23	8,0
30 – 34 años	35	12,2
35 – 39 años	56	19,4
40 – 44 años	41	14,2
45 – 50 años	59	20,5
51 – 55 años	13	4,5
56 – 60 años	17	5,9
De 61 años a más	18	6,3
<b>Estado Civil:</b>		
Soltera	29	10,1
Casada	53	18,4
Conviviente	175	60,8
Divorciada	10	3,5
Viuda	21	7,3
<b>Ocupación:</b>		
Estudiante	22	7,6
Ama de casa	152	52,8
Comerciante	80	27,8
Servidor publico	34	11,8
<b>Grado de instrucción:</b>		
Sin instrucción	3	1,0
Primaria incompleta	6	2,1
Primaria completa	16	5,6
Secundaria incompleta	37	12,8
Secundaria completa	147	51,0
Superior no universitario	38	13,2
Superior universitario	41	14,2

Fuente: Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 02)

El cuadro muestra que, el 20,5% (59) tuvo entre 45-50 años y el 19,4% (56) entre 35-39 años. El 60,8% (175) fueron convivientes; el 52,8% (152) amas de casa y el 51% (147) tuvieron secundaria completa. La edad mínima fue 18 y la máx 72 años; la media 40,8; la mediana 40,5; la moda 36; la DE 11,51 y la varianza 132,4 años.

#### 4.1.1. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS

**Tabla 2.** satisfacción por la fiabilidad de la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, hospital regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Fiabilidad	Nº (n=288)	%
<b>Atención sin diferencia:</b>		
Insatisfecho	19	6,6
Neutral	128	44,4
Satisfecho	132	45,8
Completamente satisfecho	9	3,1
<b>Atención con respeto por el orden de llegada:</b>		
Completamente insatisfecho	5	1,7
Insatisfecho	8	2,8
Neutral	103	35,8
Satisfecho	126	43,8
Completamente satisfecho	46	16,0
<b>Atención en el horario publicado en el hospital:</b>		
Completamente insatisfecho	57	19,8
Insatisfecho	47	16,3
Neutral	87	30,2
Satisfecho	94	32,6
Completamente satisfecho	3	1,0
<b>Existe mecanismos para atender reclamos:</b>		
Completamente insatisfecho	9	3,1
Insatisfecho	37	12,8
Neutral	131	45,5
Satisfecho	111	38,5
<b>Farmacia cuenta con medicamentos recetados</b>		
Completamente insatisfecho	3	1,0
Insatisfecho	39	13,5
Neutral	104	36,1
Satisfecho	62	21,5
Completamente satisfecho	80	27,8

Fuente: Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario

Respecto a la fiabilidad, se evidenció que el 45,8% (132) de las usuarias estuvieron satisfechas con la atención sin diferencia en relación a otras personas. Además, el 43,8% (126) estuvieron satisfechas con la atención en el horario publicado por el hospital; el 45,5% (131) estuvieron neutros en el tema de que el hospital cuenta con un mecanismo para atender reclamos y el 36,1% (104) también se mantuvo neutro en el tema de que farmacia contó con los medicamentos que le recetaron.

**Tabla 3.** Satisfacción por capacidad de respuesta en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Atención rápida en caja y farmacia:</b>		
Completamente insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	44	15,3
Neutral	127	44,1
Satisfecho	105	36,5
Completamente satisfecho	5	1,7
<b>Atención rápida en admisión:</b>		
Completamente insatisfecho	25	8,7
Insatisfecho	63	21,9
Neutral	125	43,4
Satisfecho	75	26,0
<b>Tiempo de espera corto para ser atendido:</b>		
Completamente insatisfecho	59	20,5
Insatisfecho	63	21,9
Neutral	125	43,4
Satisfecho	41	14,2
<b>Cuando presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente:</b>		
Completamente insatisfecho	4	1,4
Insatisfecho	51	17,7
Neutral	188	65,3
Satisfecho	45	15,6

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL de satisfacción del usuario

En torno a la capacidad de respuesta, se evidenció que el 44,1% (127) de las usuarias estuvieron neutral con que la atención en el área de caja/farmacia fuese rápida. Además, el 43,4% (125) estuvieron neutrales con que la atención en el área de admisión fuese rápida; el 43,4% (125) se mantuvo neutral con que el tiempo de espera para ser atendido fuese corto y el 65,3% (188) también se mantuvo neutral en cuanto a que cuando presentó algún problema o dificultad se resolviera inmediatamente.

**Tabla 4.** Satisfacción por la seguridad en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Seguridad</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Se respetó su privacidad en el consultorio:</b>		
Insatisfecho	40	13,9
Neutral	80	27,8
Satisfecho	153	53,1
Completamente satisfecho	15	5,2
<b>El ginecólogo le realizó un examen completo y minucioso:</b>		
Completamente Insatisfecho	8	2,8
Insatisfecho	56	19,4
Neutral	87	30,2
Satisfecho	126	43,8
Completamente satisfecho	11	3,8
<b>El ginecólogo le brindó el tiempo suficiente para aclarar sus dudas:</b>		
Completamente Insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	50	17,4
Neutral	74	25,7
Satisfecho	130	45,1
Completamente satisfecho	27	9,4
<b>Ginecólogo le inspiró confianza:</b>		
Completamente Insatisfecho	15	5,2
Insatisfecho	59	20,5
Neutral	81	28,1
Satisfecho	109	37,8
Completamente satisfecho	24	8,3

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL de satisfacción del usuario

Sobre la seguridad, se evidenció que el 53,1% (153) de las usuarias estuvieron satisfechas con su atención en el consultorio pues se respetó su privacidad. Además, el 43,8% (126) se mostraron satisfechas con el ginecólogo que le atendió pues le realizó un examen completo y minucioso; el 45,1% (130) estuvieron satisfechas con el ginecólogo que le atendió pues le contestó sus dudas y el 37,8% (109) manifestaron estar satisfechas con el ginecólogo que le atendió pues le inspiró confianza.

**Tabla 5.** Satisfacción por la empatía en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Empatía</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Atención con amabilidad, respeto y paciencia:</b>		
Insatisfecho	77	26,7
Neutral	69	24,0
Satisfecho	116	40,3
Completamente satisfecho	26	9,0
<b>Personal de caja/farmacia le trató con amabilidad:</b>		
Insatisfecho	49	17,0
Neutral	158	54,9
Satisfecho	73	25,3
Completamente satisfecho	8	2,8
<b>Personal de admisión le trató con amabilidad:</b>		
Completamente Insatisfecho	4	1,4
Insatisfecho	72	25,0
Neutral	172	59,7
Satisfecho	40	13,9
<b>Comprendió la explicación sobre su salud:</b>		
Completamente Insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	30	10,4
Neutral	106	36,8
Satisfecho	95	33,0
Completamente satisfecho	50	17,4
<b>Comprendió la explicación sobre su tratamiento:</b>		
Completamente Insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	24	8,3
Neutral	119	41,3
Satisfecho	86	29,9
Completamente satisfecho	52	18,1

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL de satisfacción del usuario

Respecto a la empatía, se evidenció que el 40,3% (116) de las usuarias estuvieron satisfechas con la atención amable y respetuosa del ginecólogo. Además, el 54,9% (158) se mostraron neutrales con que el personal de caja le trato con amabilidad; el 59,7% (172) estuvieron neutrales con que el personal de admisión le trato con amabilidad; el 36,8% (106) se mostraron neutrales con la comprensión que tuvo a la explicación que le dio el médico y el 41,3% (119) fueron de posición neutral en cuanto a la comprensión de la explicación que le dio el ginecólogo.

**Tabla 6.** Satisfacción por los aspectos tangibles en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Los carteles sirvieron para orientar a los pacientes:</b>		
Completamente Insatisfecho	29	10,1
Insatisfecho	72	25,0
Neutral	144	50,0
Satisfecho	43	14,9
<b>El consultorio y la sala de espera estaban limpios y contaron con bancas o sillas:</b>		
Completamente Insatisfecho	4	1,4
Insatisfecho	10	3,5
Neutral	33	11,5
Satisfecho	197	68,4
Completamente satisfecho	44	15,3
<b>El hospital tiene baños limpios:</b>		
Insatisfecho	12	4,2
Neutral	56	19,4
Satisfecho	160	55,6
Completamente satisfecho	60	20,8
<b>El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios:</b>		
Completamente Insatisfecho	6	2,1
Insatisfecho	13	4,5
Neutral	35	12,2
Satisfecho	116	40,3
Completamente satisfecho	118	41,0

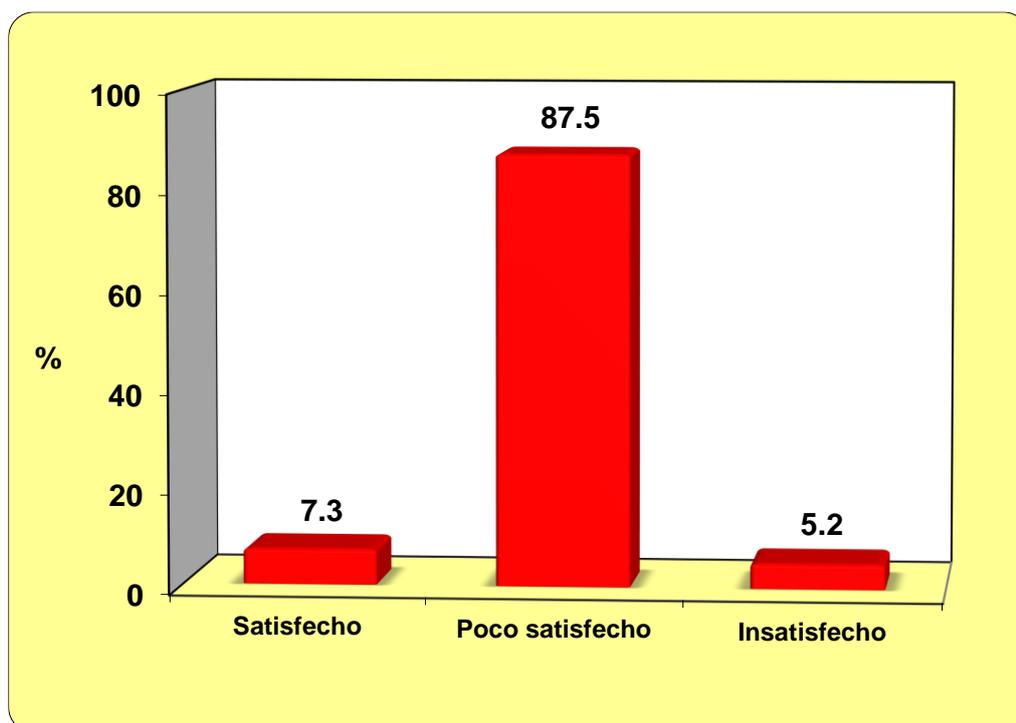
Fuente: Cuestionario de SERVQUAL de satisfacción del usuario

En cuanto a los aspectos tangibles, se evidenció que el 50% (144) de las usuarias estuvieron neutrales con que los carteles del establecimiento sirvieron para orientar a los pacientes. Además, el 68,4% (197) se mostraron satisfechas con lo limpio de la sala de espera y consultorio; el 55,6% (160) estuvieron satisfechas con lo limpio de los baños y el 40,3% (116) estuvieron satisfechas con que el consultorio contenía los equipos y materiales disponibles y necesarios.

**Tabla 7.** Nivel de la satisfacción de la usuaria por la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Nivel de la satisfacción de la usuaria	Nº	%
Satisfecho	21	7,3
Poco Satisfecho	252	87,5
Insatisfecho	15	5,2
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL de satisfacción del usuario (Anexo 02)



**Figura 2.** Proporción del nivel de la satisfacción de las usuarias del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

En cuanto al nivel de la satisfacción de las usuarias en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, se evidenció que, el 87,5% (252) estuvieron poco satisfechas; el 7,3% (21) satisfechas, y el 5,2% (15) insatisfechas.

#### 4.1.2. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA USUARIA EN CONSULTA EXTERNA

**Tabla 8.** Calidad de atención por la fiabilidad en el servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Fiabilidad del servicio	Nº (n=288)	%
<b>El personal le orientó para su atención:</b>		
Insatisfecho	43	14,9
Neutral	120	41,7
Satisfecho	118	41,0
Completamente satisfecho	7	2,4
<b>El ginecólogo le atendió en el horario programado:</b>		
Completamente insatisfecho	55	19,1
Insatisfecho	49	17,0
Neutral	103	35,8
Satisfecho	77	26,7
Completamente satisfecho	4	1,4
<b>Su atención se realizó respetando la programación:</b>		
Completamente insatisfecho	5	1,7
Insatisfecho	8	2,8
Neutral	116	40,3
Satisfecho	125	43,4
Completamente satisfecho	34	11,8
<b>Su historia se encontró para su atención:</b>		
Completamente insatisfecho	4	1,4
Insatisfecho	2	0,7
Neutral	58	20,1
Satisfecho	134	46,5
Completamente satisfecho	90	31,3
<b>Encontró citas disponibles con facilidad:</b>		
Completamente insatisfecho	99	34,4
Insatisfecho	71	24,7
Neutral	80	27,8
Satisfecho	19	6,6
Completamente satisfecho	19	6,6

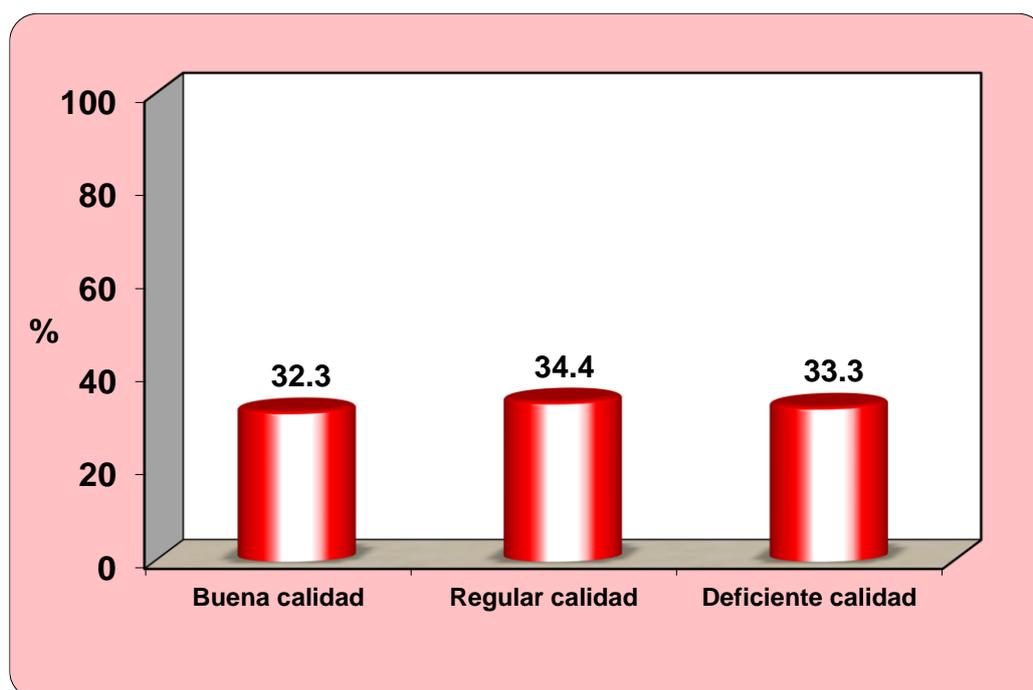
Fuente: Cuestionario de calidad de atención en consulta externa (Anexo 04)

En cuanto a la fiabilidad, se evidenció que el 41,7% (120) de las usuarias estuvieron neutrales con la orientación sobre los trámites para la atención en consulta externa. Además, el 35,8% (103) se mostraron neutrales con que el ginecólogo le atendió en el horario programado; el 43,4% (125) estuvieron satisfechas con que su atención se realizó respetando la programación; el 46,5% (134) estuvieron satisfechas con que su historia se encontró rápido para su atención y el 34,4% (99) se mostraron completamente insatisfechas con lo de encontrar citas con facilidad.

**Tabla 9.** Nivel de calidad de atención por la fiabilidad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Fiabilidad del servicio	Nº	%
Buena calidad	93	32,3
Regular calidad	99	34,4
Deficiente calidad	96	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de calidad de atención en consulta externa (Anexo 04)



**Figura 3.** Proporción del nivel de calidad de atención por la fiabilidad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Respecto al nivel de la calidad de atención por la fiabilidad del servicio en consulta externa de ginecología, se evidenció que, el 34,4% (99) manifestaron recibir regular calidad; el 33,3% (96) deficiente calidad, y el 32,3% (93) buena calidad.

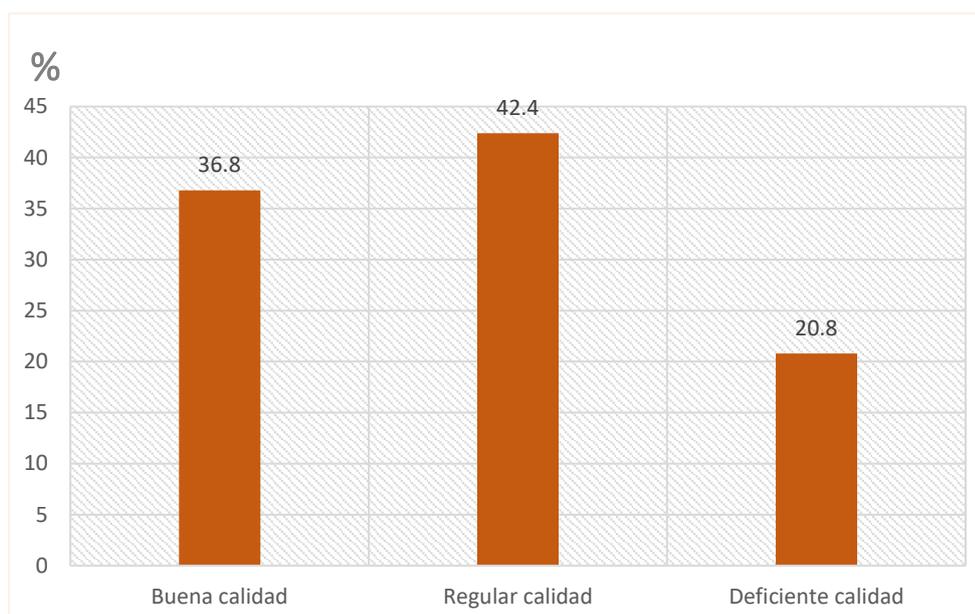
**Tabla 10.** Calidad de atención por la capacidad de respuesta del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Capacidad de respuesta del servicio</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Atención en admisión del SIS fue rápida:</b>		
Completamente insatisfecho	26	9,0
Insatisfecho	41	14,2
Neutral	162	56,3
Satisfecho	56	19,4
Completamente satisfecho	3	1,0
<b>Atención para laboratorio fue rápida:</b>		
Completamente insatisfecho	3	1,0
Insatisfecho	23	8,0
Neutral	105	36,5
Satisfecho	152	52,8
Completamente satisfecho	5	1,7
<b>Atención para radiología fue rápida:</b>		
Completamente insatisfecho	10	3,5
Insatisfecho	59	20,5
Neutral	114	39,6
Satisfecho	105	36,5
<b>Atención en farmacia fue rápida:</b>		
Completamente insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	32	11,1
Neutral	143	49,7
Satisfecho	104	36,1
Completamente satisfecho	2	0,7

En torno a la capacidad de respuesta, se evidenció que el 56,3% (162) de las usuarias estuvieron neutrales con que la atención en admisión del SIS fuese rápida. Además, el 52,8% (152) se mostraron satisfechas con la atención rápida en laboratorio; el 39,6% (114) estuvieron neutrales con que su atención para radiología fuese rápida y el 49,7% (143) se mostraron neutrales en que la atención en farmacia fuese rápida.

**Tabla 11.** Nivel de la calidad de atención por la capacidad de respuesta del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Capacidad de respuesta del servicio	Nº	%
Buena calidad	106	36,8
Regular calidad	122	42,4
Deficiente calidad	60	20,8
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>



**Figura 4.** Proporción del nivel de calidad de atención por la capacidad de respuesta del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Concerniente al nivel de calidad de atención por la capacidad de respuesta de la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco, se evidenció que, el 42,4% (122) manifestaron recibir regular calidad; el 36,8% (106) buena calidad, y el 20,8% (60) deficiente calidad.

**Tabla 12.** Calidad de atención por la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

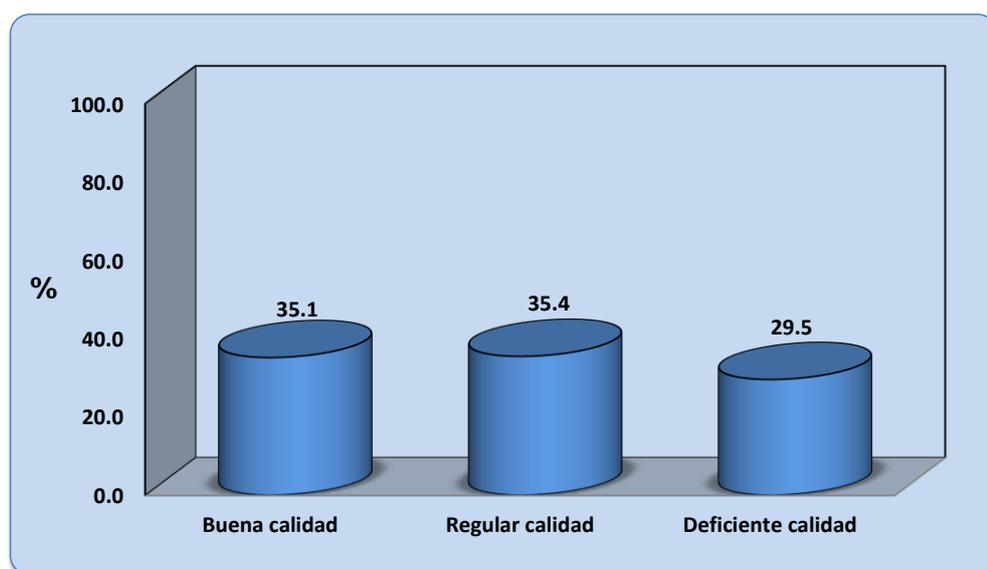
<b>Seguridad</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Respetó su privacidad durante su atención:</b>		
Insatisfecho	36	12,5
Neutral	92	31,9
Satisfecho	149	51,7
Completamente satisfecho	11	3,8
<b>El médico le realizó un examen físico completo y minucioso:</b>		
Completamente insatisfecho	11	3,8
Insatisfecho	65	22,6
Neutral	98	34,0
Satisfecho	100	34,7
Completamente satisfecho	14	4,9
<b>El médico le brindó el tiempo necesario para contestar preguntas:</b>		
Completamente insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	45	15,6
Neutral	85	26,5
Satisfecho	129	44,8
Completamente satisfecho	22	7,6
<b>El médico que le atendió le inspiró confianza:</b>		
Completamente insatisfecho	21	7,3
Insatisfecho	62	21,5
Neutral	78	27,1
Satisfecho	103	35,8
Completamente satisfecho	24	8,3

Sobre la seguridad, se evidenció que el 51,7% (149) de las usuarias estuvieron satisfechas con su atención en el consultorio pues se respetó su privacidad. Además, el 34,7% (100) se mostraron satisfechas con el ginecólogo que le atendió pues le realizó un examen completo y minucioso; el 44,8% (129) estuvieron satisfechas con el ginecólogo que le atendió pues le contestó sus dudas y el 35,8% (103) manifestaron estar satisfechas con el ginecólogo que le atendió pues le inspiró confianza.

**Tabla 13.** Nivel de la calidad de atención por la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco, 2022

<b>Seguridad del servicio</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Buena calidad	101	35,1
Regular calidad	102	35,4
Deficiente calidad	85	29,5
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de calidad de atención en consulta externa



**Figura 5.** Proporción del nivel de la calidad de atención por la seguridad del servicio en consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Respecto al nivel de la calidad de atención por seguridad en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco, se evidenció que, el 35,4% (102) manifestaron recibir regular calidad; el 35,1% (101) buena calidad, y el 29,5% (85) deficiente calidad.

**Tabla 14.** Calidad de atención por la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Empatía en el servicio</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Atención con amabilidad, respeto y paciencia:</b>		
Insatisfecho	71	24,7
Neutral	71	24,7
Satisfecho	124	43,1
Completamente satisfecho	22	7,6
<b>Médico que le atendió mostró interés en su problema:</b>		
Completamente insatisfecho	3	1,0
Insatisfecho	58	20,1
Neutral	133	46,2
Satisfecho	73	25,3
Completamente satisfecho	21	7,3
<b>Comprendió la explicación sobre su problema:</b>		
Completamente Insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	27	9,4
Neutral	111	38,5
Satisfecho	102	35,4
Completamente satisfecho	41	14,2
<b>Comprendió la explicación sobre su tratamiento:</b>		
Completamente Insatisfecho	7	2,4
Insatisfecho	22	7,6
Neutral	118	41,0
Satisfecho	102	35,4
Completamente satisfecho	39	13,5
<b>Comprendió la explicación sobre los análisis:</b>		
Insatisfecho	26	9,0
Neutral	131	45,5
Satisfecho	100	34,7
Completamente satisfecho	31	10,8

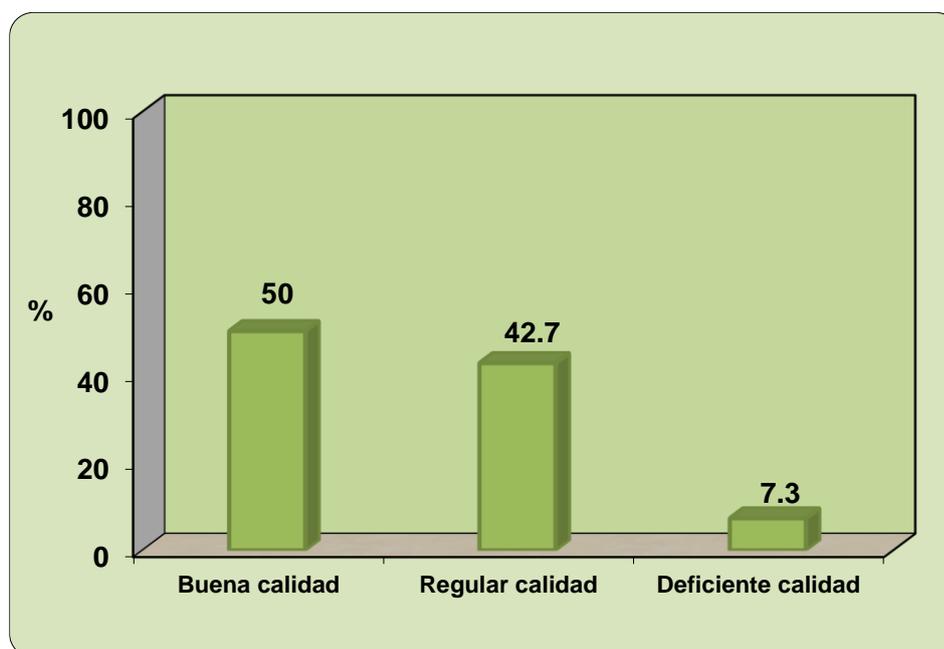
**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención en consulta externa

Respecto a la empatía, se evidenció que el 43,1% (124) de las usuarias estuvieron satisfechas con la atención amable y respetuosa del personal de consulta externa. Además, el 46,2% (133) se mostraron neutrales con que el médico que la atendió mostrara interés por su problema de salud; el 38,5% (111) estuvieron neutrales con que comprendieron la explicación que el médico le brindó sobre su problema; el 41% (118) se mostraron neutrales con la comprensión que tuvo a la explicación que le dio el médico sobre su tratamiento y el 45,5% (131) fueron de posición neutral en cuanto a la comprensión de la explicación que le dio el médico sobre sus análisis.

**Tabla 15.** Nivel de la calidad de atención por la empatía del personal del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

<b>Empatía del personal</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Buena calidad	144	50,0
Regular calidad	123	42,7
Deficiente calidad	21	7,3
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de calidad de atención en consulta externa



**Figura 6.** Proporción del nivel de la calidad de atención por la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

En cuanto al nivel de la calidad de atención por empatía en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco, se evidenció que, el 50% (144) manifestaron recibir buena calidad; el 42,7% (123) regular calidad, y el 7,3% (21) deficiente calidad.

**Tabla 16.** Calidad de atención por los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

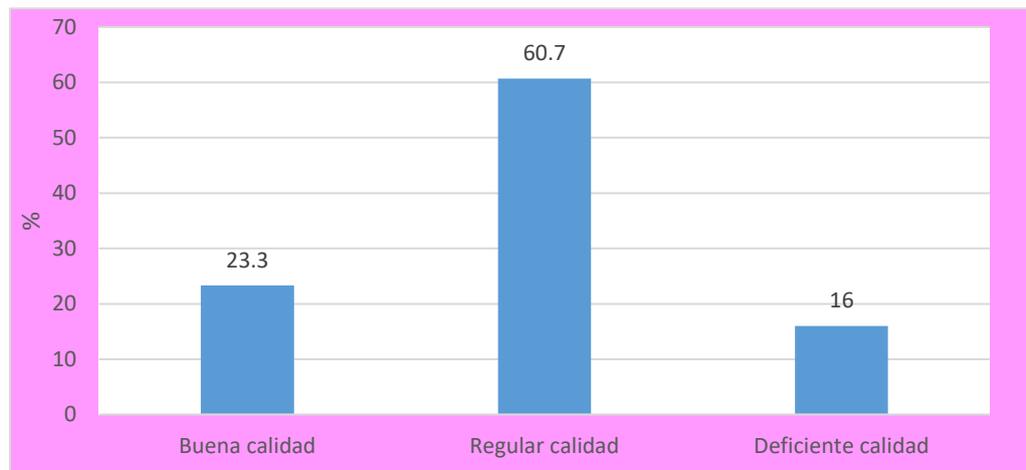
<b>Aspectos tangibles del servicio</b>	<b>Nº (n=288)</b>	<b>%</b>
<b>Los carteles del establecimiento fueron para orientar a los pacientes:</b>		
Completamente Insatisfecho	29	10,1
Insatisfecho	67	23,3
Neutral	149	51,3
Satisfecho	43	14,9
<b>La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes:</b>		
Insatisfecho	5	1,7
Neutral	41	14,2
Satisfecho	155	53,8
Completamente satisfecho	87	30,2
<b>El consultorio contó con equipos disponibles y los materiales necesarios:</b>		
Insatisfecho	7	2,4
Neutral	42	14,6
Satisfecho	119	41,3
Completamente satisfecho	120	41,7
<b>El consultorio se encontró limpio:</b>		
Completamente Insatisfecho	3	1,0
Insatisfecho	13	4,5
Neutral	37	12,8
Satisfecho	174	60,4
Completamente satisfecho	61	21,2

Fuente: Cuestionario de calidad de atención en consulta externa

En cuanto a los aspectos tangibles, se evidenció que el 51,3% (149) de las usuarias estuvieron neutrales con que los carteles del establecimiento sirvieron para orientar a los pacientes. Además, el 53,8% (155) se mostraron satisfechas con que la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes; el 41,7% (120) estuvieron completamente satisfechas con que el consultorio contenía los equipos y materiales disponibles y necesarios y el 60,4% (174) estuvieron satisfechas con lo limpio del consultorio y sala de espera.

**Tabla 17.** Nivel de la calidad de atención por los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Aspectos tangibles del servicio	Nº	%
Buena calidad	67	23,3
Regular calidad	175	60,7
Deficiente calidad	46	16,0
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

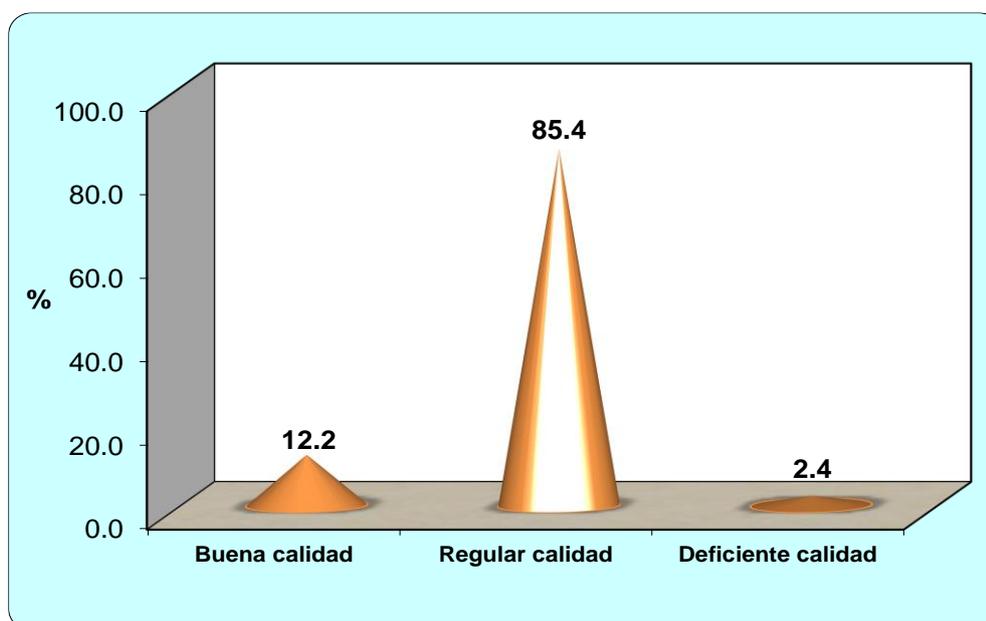


**Figura 7.** Proporción del nivel de la calidad de atención por los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

En cuanto al nivel de la calidad de atención por los aspectos tangibles en la atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco, se evidenció que, el 60,7% (175) manifestaron recibir regular calidad; el 23,3% (67) buena calidad, y el 16% (46) deficiente calidad.

**Tabla 18.** Nivel de la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Nivel de la calidad de atención	Nº	%
Buena calidad	35	12,2
Regular calidad	246	85,4
Deficiente calidad	7	2,4
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>



**Figura 8.** Proporción del nivel de la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

En cuanto al nivel de la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco, se evidenció que, el 85,4% (246) manifestaron recibir regular calidad; el 12,2% (35) buena calidad, y el 2,4% (7) deficiente calidad.

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

**Tabla 19.** Relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Calidad de atención	Satisfacción de la usuaria						Total	Prueba Tau b de Kendall	P (Valor)	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Buena calidad	21	7,3	14	4,9	0	0,0	35	12,2	<b>0,721</b>	<b>0,000</b>
Regular calidad	0	0,0	238	82,6	8	2,8	246	85,4		
Deficiente calidad	0	0,0	0	0,0	7	2,4	7	2,4		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7,3</b>	<b>252</b>	<b>87,5</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>		

Al observar la relación entre la satisfacción de la usuaria y calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, se evidenció que, del total de las usuarias que estuvieron satisfechas con su atención, el 7,3% (21) manifestaron buena calidad de atención; de los que estuvieron poco satisfechas, el 82,6% (238) manifestaron una regular calidad de atención y de los que estuvieron insatisfechas, el 2,8% (8) declararon una regular calidad de atención.

Al contrastar la hipótesis de relación a través del estadístico Tau b de Kendall, se evidenció una buena relación positiva y significativa ( $T_b=0,721$   $p=0,000$ ) entre la regular calidad de atención y la poca satisfacción de la usuaria en el servicio de consulta externa de ginecología.

**Tabla 20.** Relación entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Fiabilidad en la atención	Satisfacción de la usuaria						Total	Prueba Tau b de Kendall	P (Valor)	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Buena calidad	21	7,3	72	25,0	0	0,0	93	32,3	<b>0,401</b>	<b>0,000</b>
Regular calidad	0	0,0	98	34,0	1	0,3	99	34,4		
Deficiente calidad	0	0,0	82	28,5	14	4,9	96	33,3		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7,3</b>	<b>252</b>	<b>87,5</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>		

Al observar la relación entre la satisfacción de la usuaria y la fiabilidad del servicio de consulta externa de ginecología, se evidenció que, del total de las usuarias que estuvieron satisfechas con su atención, el 7,3% (21) manifestaron una buena calidad de atención; de los que estuvieron poco satisfechas, el 34% (98) declararon una regular calidad de atención y de los que estuvieron insatisfechas, el 4,9% (14) expresaron una deficiente calidad de atención.

Al contrastar la hipótesis de relación a través del estadístico Tau b de Kendall, se evidenció una moderada relación positiva y significativa ( $T_b=0,401$   $p=0,000$ ) entre la regular fiabilidad en la atención y la poca satisfacción de la usuaria en el servicio de consulta externa de ginecología.

**Tabla 21.** Relación entre la satisfacción de la usuaria y la capacidad de respuesta del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Capacidad de respuesta en la atención	Satisfacción de la usuaria						Total	Prueba Tau b de Kendall	P (Valor)	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Buena calidad	21	7,3	85	29,5	0	0,0	106	36,8	<b>0,438</b>	<b>0,000</b>
Regular calidad	0	0,0	122	42,4	0	0,0	122	42,4		
Deficiente calidad	0	0,0	45	15,6	15	5,2	60	20,8		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7,3</b>	<b>252</b>	<b>87,5</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>		

Al observar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del servicio de consulta externa de ginecología, se evidenció que, del total de las usuarias que estuvieron satisfechas con su atención, el 7,3% (21) manifestaron una buena calidad de atención; de las que estuvieron poco satisfechas, el 42,4% (122) expresaron una regular calidad de atención y de las que estuvieron insatisfechas, el 5,2% (15) también declararon una deficiente calidad de atención.

Al contrastar la hipótesis de relación a través del estadístico Tau b de Kendall, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,438$   $p=0,000$ ) entre la regular capacidad de respuesta del servicio y la poca satisfacción de las usuarias de consulta externa de ginecología.

**Tabla 22.** Relación entre la satisfacción de la usuaria y la seguridad en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Seguridad en el servicio	Satisfacción de la usuaria						Total	Prueba Tau b de Kendall	P (Valor)	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Buena calidad	21	7,3	80	27,8	0	0,0	101	35,1	<b>0,414</b>	<b>0,000</b>
Regular calidad	0	0,0	102	35,4	0	0,0	102	35,4		
Deficiente calidad	0	0,0	70	24,3	15	5,2	85	29,5		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7,3</b>	<b>252</b>	<b>87,5</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>		

Al observar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en el servicio de consulta externa de ginecología, se evidenció que, del total de las usuarias que estuvieron satisfechas con su atención, el 7,3% (21) manifestaron una buena calidad de atención; de las que estuvieron poco satisfechas, el 35,4% (102) declararon una regular calidad de atención y de las que estuvieron insatisfechas, el 5,2% (15) expresaron una deficiente calidad de atención.

Al contrastar la hipótesis de relación a través del estadístico Tau b de Kendall, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,414$   $p=0,000$ ) entre la regular seguridad en el servicio y la poca satisfacción de la usuaria en el servicio de consulta externa de ginecología.

**Tabla 23.** Relación entre la satisfacción de la usuaria y la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022

Empatía en la atención	Satisfacción de la usuaria						Total	Prueba Tau b de Kendall	P (Valor)	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Buena calidad	21	7,3	123	42,7	0	0,0	144	50,0	<b>0,454</b>	<b>0,000</b>
Regular calidad	0	0,0	123	42,7	0	0,0	123	42,7		
Deficiente calidad	0	0,0	6	2,1	15	5,2	21	7,3		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7,3</b>	<b>252</b>	<b>87,5</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>		

Al observar la relación entre la satisfacción de la usuaria y la empatía en el servicio de consulta externa de ginecología, se evidenció que, del total de las usuarias que estuvieron satisfechas con su atención, el 7,3% (21) manifestaron una buena calidad de atención; de las que estuvieron poco satisfechas, el 42,7% (123) tuvieron una regular calidad de atención y de las que estuvieron insatisfechas, el 5,2% (15) expresaron una deficiente calidad de atención.

Al contrastar la hipótesis de relación a través del estadístico Tau b de Kendall, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,454$   $p=0,000$ ) entre la regular empatía en la atención y la poca satisfacción de las usuarias de consulta externa de ginecología.

**Tabla 24.** Relación entre la satisfacción de la usuaria y la calidad de los aspectos tangibles del servicio de consulta externa de ginecología, hospital regional hermillio valdizán medrano - huánuco 2022

Aspectos tangibles del servicio	Satisfacción del usuario						Total		Prueba Tau b de Kendall	P (Valor)
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena calidad	21	7,3	46	16,0	0	0,0	46	16,0	<b>0,474</b>	<b>0,000</b>
Regular calidad	0	0,0	175	60,8	0	0,0	180	62,5		
Deficiente calidad	0	0,0	31	10,8	15	5,2	62	21,5		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>7,3</b>	<b>252</b>	<b>87,5</b>	<b>15</b>	<b>5,2</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>		

En la tabla 24, se evidenció que, del total de las usuarias que estuvieron satisfechas con su atención, el 7,3% (21) manifestaron buena calidad de atención; de los que estuvieron poco satisfechas, el 60,8% (175) declararon regular calidad de atención y de las que estuvieron insatisfechas, el 5,2% (15) expresaron una deficiente calidad de atención.

Al relacionar las variables mediante el estadístico Tau b de Kendall, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,474$   $p=0,000$ ) entre la calidad regular de los aspectos tangible y la poca satisfacción de las usuarias.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. VERIFICACIÓN O CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El estudio "Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022", evidenció una buena relación positiva y significativa ( $T_b=0,721$   $p=0,000$ ) entre el nivel regular de la calidad de atención y la poca satisfacción de las usuarias en el servicio.

Los resultados del estudio demuestran lo que Zeithmal, Berry y Parasuraman (25), afirmaron en su teoría del modelo ampliado de la calidad de los servicios de salud, donde indican que la percepción de la calidad es el resultado de la evaluación que realiza el usuario de aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles del servicio, de lo cual también depende su grado de satisfacción por los mismos, por cuanto, en la medida que mejora la calidad de atención también lo hace la satisfacción; es por ello que, en los resultados del estudio se encontró una regular calidad de atención, lo que condujo a una poca satisfacción de las usuarias.

Los resultados del estudio coinciden con los estudios de Yaber (47), quien halló que las usuarias que percibían un nivel regular de la calidad de atención en el consultorio de Gineco-Obstetricia, expresaban poca satisfacción por la atención recibida; sin embargo cuando percibían una buena calidad de atención, experimentaban una mayor satisfacción por los servicios recibidos y cuando percibían una deficiente calidad de atención, expresaban una insatisfacción por el servicio recibido.

Asimismo, los resultados evidenciaron que, el 34% estuvieron poco satisfechas y declararon una regular fiabilidad en la atención. Al relacionar ambas variables se encontró una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,401$   $p=0,000$ ). Resultados parecidos fueron hallados en el estudio de Creel, Sass y Yinger (48), donde el 38 % de las usuarias expresaron poca

satisfacción con la confiabilidad del servicio porque no recibieron lo prometido al momento de brindar el servicio, acudieron al establecimiento con altas expectativas de recibir una atención de alta calidad de acuerdo con lo prometido; sin embargo, las expectativas no se cumplieron. Por lo tanto, dejaron en claro que, para brindar un servicio de alta calidad, los proveedores de servicios deben comprender y respetar las necesidades, los comportamientos y las preocupaciones de sus clientes y tener en cuenta que las percepciones están influenciadas por factores personales, sociales y culturales.

También el estudio comprobó que el 42,4% estuvieron poco satisfechas y expresaron una regular capacidad de respuesta del servicio. Además, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,438$   $p=0,000$ ) al relacionar ambas variables. Por su parte Orihuela (49), demostró que el 88,8 % de las usuarias pensaba que la capacidad de respuesta era promedio, siendo que, muchos servicios carecían de habilidades de comunicación. Además, el énfasis en la velocidad de atención fue insatisfactorio y no cumplió con los requisitos para un servicio de consulta que funcione bien.

Por otro lado, el estudio también mostró que el 35,4% estuvieron poco satisfechas y denotaron una regular seguridad en la atención. Asimismo, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,414$   $p=0,000$ ) entre ambas variables relacionadas. Los resultados del estudio de Lantis, Green y Joyce (50), comprobaron que el grado de satisfacción de las usuarias participantes de su estudio fue medio respecto a la seguridad en la atención, siendo que, consideraban que el personal del servicio de Ginecología no transmitía la suficiente confianza ni aptitud de conocimiento para resolver sus necesidades de salud; a pesar de que los proveedores de información y servicios de salud son parte esencial de la compleja ecuación que determina la calidad de atención sanitaria. Ellos son los responsables de proporcionar a sus clientes la información que necesitan para tomar decisiones con conocimiento de causa sobre su salud y de asegurarse que los clientes reciban atención médica competente; sin embargo la capacidad

de los proveedores para cumplir con su objetivo final de proporcionar un servicio de alta calidad se ve afectada por otros factores, como las tradiciones y costumbres locales, la cultura médica en la que se desenvuelven y la solidez de las instalaciones y el sistema de atención a la salud.

En el mismo sentido se evidenció que el 42,7% estuvieron poco satisfechas e indicaron una regular empatía en la atención, Además, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,454$   $p=0,000$ ) entre ambas variables. Al respecto Creel, Sass y Yinger (48), encontraron en su estudio que el 48% de las usuarias de ginecología percibieron como regular la empatía en la atención, ya que comprendían como se sentían y les acudían oportunamente, pero no recibían una atención individualizada de acuerdo a sus necesidades; en ese sentido consideraban que para mejorar la calidad de la atención en salud, exige que los proveedores de servicio, investigadores y defensores de los usuarios estén convencidos de la importancia de la calidad.

Finalmente, se mostró que el 60,8% estuvieron poco satisfechas y declararon regular calidad de los aspectos tangibles. Además, evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,474$   $p=0,000$ ) entre ambas variables relacionadas. Al respecto Benavente y Figueroa (40), halló que más del 70% de usuarios que se atienden en instituciones públicas, en consultorios externos están poco satisfechos con elementos tangibles con que cuenta, siendo que no son suficientes para albergar ni atender a la población asignada; muchos de los usuarios se quejan de que los ambiente no están limpios y los equipos no están bien cuidados. En ese sentido, es necesario hacer mayores esfuerzos para entender e incentivar a los proveedores, mejorar su desempeño y hacer de ellos aliados en el esfuerzo por mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud.

Se concluye que, con tiempo y tesón, el esfuerzo y la constancia darán lugar a servicios que cumplan con estándares altos de calidad y que logren satisfacer las necesidades de clientes y proveedores en todo el mundo, por

lo cual es menester que los especialistas en salud continúen perfeccionando la definición de calidad y las formas de medirla, a fin de mejorarla cada día.

## CONCLUSIONES

- El 82,6% estuvieron poco satisfechas y manifestaron una regular calidad de atención. Además, se evidenció una buena relación, positiva y significativa ( $T_b=0,721$   $p=0,000$ ) entre la satisfacción y la calidad de atención en las usuarias.
- El 34% estuvieron poco satisfechas y declararon una regular fiabilidad en la atención. Asimismo, se evidenció una moderada relación positiva y significativa ( $T_b=0,401$   $p=0,000$ ) entre la fiabilidad y la satisfacción.
- El 42,4% estuvieron poco satisfechas y expresaron una regular capacidad de respuesta del servicio. Además, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,438$   $p=0,000$ ) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias.
- El 35,4% estuvieron poco satisfechas y denotaron una regular seguridad en la atención. Asimismo, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,414$   $p=0,000$ ) entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias.
- El 42,7% estuvieron poco satisfechas e indicaron una regular empatía en la atención, Además, se evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,454$   $p=0,000$ ) entre la empatía y la satisfacción de las usuarias.
- El 60,8% estuvieron poco satisfechas y declararon regular calidad de los aspectos tangibles. Además, evidenció una moderada relación, positiva y significativa ( $T_b=0,474$   $p=0,000$ ) entre la calidad de los aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias.

## **RECOMENDACIONES**

### **A los directivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán**

- De manera urgente, es necesario mejorar la sala de espera de las pacientes ginecológicas, aumentar el número de plazas y dotar de los recursos necesarios de información, educación y comunicación.
- Realizar seguimiento del trabajo del servicio ginecológico-ambulatorio con el fin de obtener información que permita implementar un programa de mejora en este servicio.

### **A los profesionales del servicio de Ginecología-consulta externa**

- Organizarse mejor con el equipo de servicio de la mujer para que se entreguen videos educativos y conferencias en el área de espera, lo que permite a los usuarios aumentar su conocimiento sobre cómo mejorar su salud.
- Mejorar el tiempo de servicio, evita que los usuarios tengan que esperar largos períodos de tiempo y causar interrupciones.
- Para cumplir con las expectativas de los usuarios y mejorar su salud, aperturar el servicio durante el día.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Yong J. Grupo Banco Mundial. Calidad de atención. [Internet]. 2018 [Citado 2023 jul 10]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
2. Otero Jaime I. Calidad en salud: ¿Concepto objetivo o subjetivo? Revista Gerencia Salud. Marzo 2016; 40(5): 34-45.
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020 [Citado 2023 jul 10]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Organización Mundial de la Salud, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y el Grupo Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. [Internet]. 2018 [Citado 2023 jul 10]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
5. García D, Casaro G, Torres V. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. [Internet]. 2018 [Citado 2023 jul 10]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
6. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Peruana de Medicina experimental y salud Pública. 2019; 36 (2), 2-28 [Internet]. 2020 [Citado 2023 jul 10]. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%>

20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3).

7. Pino W. Situación de la calidad de la salud en el Perú. Atención de Salud Con Calidad [Internet]. Lima: Colegio Médico del Perú; 2018. p. 123-142. [Consultado 2023 agosto 19]. Disponible en: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>.
8. Gobierno Regional de Huánuco. Plan Regional de Salud Concertado. [Internet]. 2018 [Citado 2023 jul 10]. Disponible en: <https://www.diresahuanuco.gob.pe/CRSALUD/planrs.pdf>
9. Rodríguez E. Algunos aportes sobre Calidad de la Atención en Salud. Rev. Salud y Bienestar. 2020; 127(3): 2-7.
10. Ugarte C. Balances y Retos de los Recursos Humanos en Salud en el Perú [Internet]. Lima: MINSA; 2016 [Citado 2023 agosto 20]. Disponible en: [https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2016/re\\_u\\_andino\\_oct/peru.pdf](https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/2016/re_u_andino_oct/peru.pdf).
11. Centro de servicios humanos. Monografía de garantía en calidad. Sostenibilidad de la calidad en la atención de la salud: Institucionalización de garantía en calidad. 2017.
12. Isolina S. Investigación en salud Pública. Rev. Cubana en Salud Pública. 2017; 4(1): 23-34.
13. Ricardo R. Evaluación de la calidad de la atención primaria en salud. 2015.
14. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa en Ambato- 2020. Digital Publisher CEIT; 2018; 5 (6-1): 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
15. Campos L. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto

Mexicano del Seguro Social San Luís Potosí Universidad Autónoma de San Luis Potosí-2020. Tesis de especialidad; Universidad autónoma de San Luis Potosí; 2020.

16. Pabón M. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. Tesis de pregrado. Universidad de la Costa; 2019.
17. Fariño J, Cercado A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev. Espacios 2018; 39(32): 22-42. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
18. Dávila D, Casaro G, Torres V. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev. Cuerpo Méd. HNAAA. 2018; 11(3):199-200.
19. Soto P, Suarez V. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Rev. Cuerpo Méd. HNAAA, 2020; 13 (1): 14-25.
20. Febres R, Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado 2023 Jun 23]; 20(3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es).  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
21. Aliaga R. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. Tesis de doctorado. Universidad San Ignacio de Loyola; 2019.
22. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo; 2018.

23. Vilcarrromero J. Relación entre el nivel de satisfacción y la calidad percibida de los clientes externos de la Clínica San Juan Bosco - Huánuco 2019. Tesis de pregrado. Universidad Continental; 2019.
24. Cubas W. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de salud de Ambo Huánuco 2019. Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porras; 2019.
25. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*.1988; 6(1):12-37.
26. Bazán S. Calidad de atención al usuario externo. Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad de San Martín de Porres. 2019.
27. Radoveanu N, Johansen K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. *Foro Mundial de la Salud*. 2015; 26 (2). [Internet]. [Consultado 2023 julio 16]. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana Salud Pública*. 2017; 34 (3): 56-67.
29. Grandez R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS-Callao, 2016 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2017.
30. Dirección General de Salud a las Personas, Dirección de calidad. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud, RM N° 727-09/ MINSa. Lima, Biblioteca Nacional del Perú. Chatarro; 2016.
31. Manual Mejoramiento de la calidad en el Primer Nivel de Atención: Estableciendo alianzas para mejorar los servicios de salud. *Calidad en salud MINSa Sistema de Gestión de la calidad en Salud*; 2014.

32. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú. An Fac med. 2016; 66 (1):127-141.
33. Dirección General de Salud a las Personas. Plan de implementación de la Norma Técnica de Auditoría de la calidad de la Atención en salud 2017.
34. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.
35. Berry L. Parasuraman A. Construyendo un Nuevo Campo Académico: El Caso del Marketing de Servicios. Journal of Retailing, 69(1), 13-60
36. Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
37. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. MINSA. 2018. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>.
38. Richard L. Satisfacción una perspectiva de comportamiento en el consumidor. En: Ablliguermen C. Creación de una escala de medición de la satisfacción en los centros de atención secundaria. Universidad Chile. Nueva York: Mc Graw Hill; 2017.
39. Cibertec. Servicio al cliente. Lima, Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas SAC. Perú; 2017

40. Benavente B, Figueroa T. Medición del grado de satisfacción de los clientes de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL. Tesis de pregrado. Universidad Austral de Chile; 2012.
41. Parasuraman Parsu. Modelo Conceptual de Calidad de Servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. New York: Journal of Marketing. The Free Press; 1985.
42. Quezada N. Metodología de la investigación. Lima: Macro; 2010.
43. Hernández R. Metodología de la investigación. México: Mac Graw Hill. 2018.
44. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. Copyright; [Internet]. 2015. [Citado 2023 jul 3]. Disponible en: [www.bioestadístico.com](http://www.bioestadístico.com).
45. Sierra R. Técnicas de investigación social, teoría y ejercicios. Novena edición. España: Paraninfo. 2010.
46. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
47. Yaber M. Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital Regional Honorio Delgado 2006. [Tesis para optar el título de Médico Cirujano]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Facultad de Medicina; 2016.
48. Creel L, Sass J, Yinger N. La calidad centrada en el usuario: perspectivas de las usuarias y obstáculos para recibir atención. Washington D.C. USA; 2015.
49. Orihuela A. Evaluación de la calidad de atención del Servicio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana; 2015.

50. Lantis K, Green L, Joyce S. La calidad de la atención y los Proveedores del Servicio .Washington D.C. USA; 2015

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Travezaño C. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2023 [Consultado ].  
Disponible en: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TITULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?</p> <p><b>Específicos:</b> a. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022? b. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la</p>	<p><b>General:</b> Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p><b>Específicos:</b> a) Evidenciar la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022. b) Comprobar la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención en el servicio de consulta</p>	<p><b>General:</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p><b>Específicas:</b> Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Según el propósito, fué de tipo básico. Según la intervención del investigador, es tipo observacional. Según el número de ocasiones en que se mide las variables, es transversal. Según la ocurrencia de los hechos, es prospectivo.</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> Enfoque del estudio es cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Es de nivel relacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN.</b></p>	<p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS.</b> <b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> – Cuestionario de características sociodemográficas – Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario – Cuestionario de calidad de atención en consulta externa</p> <p><b>•Análisis de datos.</b> Se realizó un análisis descriptivo y un análisis inferencial, lo cual se realizó a través de la prueba estadística Tau-b de Kendall, la cual permitió relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de atención.</p>

<p>capacidad de respuesta en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de los</p>	<p>externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p>c) Demostrar la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p>d) Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p>e) Evidenciar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de los aspectos tangibles en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p>	<p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p>Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p> <p>Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de los aspectos tangibles en la atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.</p>	<p>La población estuvo conformada 1800 usuarias del servicio de Ginecología.</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra estuvo conformada por 288 usuarias. Muestreo, probabilístico sistemático.</p>
--	---	--	---

---

aspectos tangibles en  
la atención en el  
servicio de consulta  
externa de  
ginecología, Hospital  
Regional Hermilio  
Valdizán Medrano -  
Huánuco 2022?

---

## ANEXO 2



2018 - 2027 Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Huánuco, 08 de noviembre de 2022.

**CARTA N° 073 -2022-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI-SDCA-DE.**



TRAVEZAÑO ALVINO, Ceniza del Pilar  
Alumna del Programa Académico de Maestría en Ciencias de la Salud, Escuela de  
Postgrado, de la Universidad de Huánuco  
**Presente.-**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar Trabajo de INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA:** a) Solicitud S/N de fecha 19 de octubre de 2022. **TD-11976**  
b) PROVEIOD S/N DE FECHA 07-11-2022

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, en la cual solicita permiso para ejecución del proyecto investigación y contando con la opinión favorable del Jefe de Consultorios Externos, esta Dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de investigación, Titulado: "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO 2022**", para cuyo efecto debe de coordinar con el Jefe del área, a fin de que le brinde las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 03 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social).

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Hospital Regional Herminio Valdizán Medrano - Huánuco  
Med. Stady D. A. Caipo Enriquez  
C.M.P.: 44034  
DIRECTOR EFECTIVO

BDACE/SDCA/Adca.  
C.C. Archivo  
Interesado

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO  
Jr. Herminio Valdizán N° 950 - HUÁNUCO  
[www.hospitalvaldizan.regionhuanuco.gob.pe](http://www.hospitalvaldizan.regionhuanuco.gob.pe)

Central Telefónica: (062) 512400  
Mesa de partes:  
[mesadepartes@hrhvm.gob.pe](mailto:mesadepartes@hrhvm.gob.pe)

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del proyecto.** Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano -Huánuco - 2022.

**Investigadora Principal: Obst. Ceniza del Pilar Travezaño Alvino**

**Objetivo.**

Establecer la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Procedimientos.** Se le aplicará 3 instrumentos, un cuestionario de características sociodemográficas, un cuestionario de satisfacción y un cuestionario de calidad de atención.

**Riesgos.** No habrá ningún riesgo para usted, en caso de no aceptar la invitación no habrá ninguna repercusión alguna.

**Beneficios.** El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los resultados de la investigación.

**Alternativas.** Tu participación es voluntaria, puedes escoger no participar o puedes abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarte no te representará ningún problema.

**Compensación.** No recibirás pago alguno por tu participación. En el transcurso del estudio podrás solicitar información sobre los resultados de la investigación.

**Confidencialidad de la información.** La información recabada será confidencial, se mantendrá en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

**Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: Me han leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento si así lo decido sin que me afecte de ninguna manera.

**Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Firma de la participante: \_\_\_\_\_

Firma de la investigadora: \_\_\_\_\_

Huánuco, a los ----- días del mes de ..... del 2022

## ANEXO 4

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_, con DNI  
Nº \_\_\_\_\_ de profesión \_\_\_\_\_ ejerciendo  
actualmente como \_\_\_\_\_, en la Institución  
\_\_\_\_\_.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
validación del instrumento **el tema denominado:**  
.....  
..... para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Huánuco, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JHIMMY JESUS BERNUY PIMENTEL, con DNI N° 42150583 de profesión MEDICO PEDIATRA ejerciendo actualmente como DIRECTOR, en la Institución RED ASISTENCIAL DE ESSALUD HUÁNUCO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento el tema denominado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO 2022"; para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Huánuco, a los 07 días del mes de OCTUBRE del 2022

  
Dr. JHIMMY J. BERNUY PIMENTEL  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIA HUÁNUCO  
ESSALUD  
Firma

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

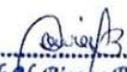
Yo, Ruth Noemi Ricapa Bernardo, con DNI N° 22509751 de profesión Obstetra ejerciendo actualmente como Equipo Técnico de la Estrategia Salud Sexual y Reproductiva, en la Institución Dirección Regional de Salud Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **el tema denominado:** Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco - 2022 para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Huánuco, a los 13 días del mes de Octubre del 2022

  
-----  
*Ruth N. Ricapa Bernardo*  
OBSTETRA  
COP. 13237

Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

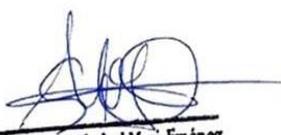
Yo, Soledad Mori Jiménez, con DNI N° 40680858 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo actualmente como Licenciada en Enfermería, en la Institución Centro de Salud Mental Comunitario Pakari.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **el tema denominado:** "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO 2022"; para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 06 días del mes de Octubre del 2022

  
**Mg. Soledad Mori Jiménez**  
Especialista en Investigación  
C.E.P. 4484

Firma

## ANEXO 5

### CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

**Título:** Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco - 2022.

**Instrucciones:** Estimado/a usuario se le pide que conteste a las siguientes preguntas respecto sus características sociodemográficas según corresponde a su persona, para lo cual usted debe marcar con una x en el paréntesis correspondiente a cada pregunta. La información que brinda será confidencial y anónima, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas.

**Gracias.**

#### I. Características sociodemográficas.

1. ¿Cuántos años tiene usted? .....

2. ¿Cuál es su estado civil:

- Soltero/a ( ) Casado/a ( )
- Conviviente ( ) Divorciado/a ( )
- Viudo/a ( )

3. ¿Cuál es su ocupación :

- Estudiante ( )
- Ama de casa ( )
- Comerciante ( )
- Servidos público ( )
- Otros .....

4. ¿Grado de instrucción:

- Sin instrucción ( )
- Primaria incompleta ( )
- Primaria completa ( )
- Secundaria incompleta ( )
- Secundaria completa ( )
- Superior no universitario ( )
- Superior no universitario ( )

## ANEXO 6

### CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Título:** Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Instrucciones:** Estimada usuaria se le pide que califique la atención que recibió en el consultorio de ginecología utilice la escala numérica del 1 al 5 para calificar la atención. Lea cuidadosamente y marque con una (X) el número respectivo de acuerdo a su percepción. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales, por lo que agradecemos la veracidad en sus respuestas.

**Gracias.**

N°	Satisfacción de la usuaria	1	2	3	4	5
	<b>Fiabilidad</b>					
1.	Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas	1	2	3	4	5
2.	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	1	2	3	4	5
3.	Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud	1	2	3	4	5
4.	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo	1	2	3	4	5
5.	La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico	1	2	3	4	5
	<b>Capacidad de Respuesta</b>					
6.	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	1	2	3	4	5
7.	La atención en el área de admisión fue rápida	1	2	3	4	5
8.	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	1	2	3	4	5
9.	Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	1	2	3	4	5
	<b>Seguridad</b>					
10.	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	1	2	3	4	5
11.	El ginecólogo que le atendió le realizó un examen completo y minucioso.	1	2	3	4	5
12.	El ginecólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
13.	El ginecólogo que le atendió le inspiró confianza	1	2	3	4	5
	<b>Empatía</b>					
14.	El ginecólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
15.	El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
16.	El personal de admisión le trató con amabilidad,	1	2	3	4	5

	respeto y Paciencia					
17.	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención	1	2	3	4	5
18.	Usted comprendió la explicación que el ginecólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	1	2	3	4	5
	<b>Aspectos tangibles</b>					
19.	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	4	5
20.	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	1	2	3	4	5
21.	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	1	2	3	4	5
22.	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5

## ANEXO 7

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

**Título:** Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de consulta externa de ginecología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2022.

**Instrucciones:** Estimada usuaria se le pide que califique la atención que recibió en el consultorio de ginecología utilice la escala numérica del 1 al 5 para calificar la atención. Lea cuidadosamente y marque con una (X) el número respectivo de acuerdo a su percepción. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales, por lo que agradecemos la veracidad en sus respuestas

**Gracias.**

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
	<b>Fiabilidad</b>					
1.	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa en Ginecología					
2.	El Ginecólogo le atendió en el horario programado					
3.	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
4.	Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
5.	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
6.	La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida					
7.	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					
8.	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida					
9.	La atención en farmacia fue rápida					
	<b>Seguridad</b>					
10.	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
11.	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
12.	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13.	El médico que le atendió le inspiró confianza					
	<b>Empatía</b>					
14.	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15.	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
16.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención					
17.	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					

18.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
	<b>Aspectos tangibles</b>					
19.	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
20.	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21.	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22.	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos					

## ANEXO 08

### ESCALA STANONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Media	15,98	12,66	13,17	16,98	15,02
Desviación E.	2,482	1,995	2,904	3,751	2,208

#### DIMENSIONES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

##### Fiabilidad

15,98 - (0,75) 2,482  
 15,98 – 1,86  
 14,12

15,98 + (0,75) 2,482  
 15,98 + 1,86  
 17,84

12,66 - (0,75) 1,995  
 12,66 – 1,50  
 11,16

12,66 + (0,75) 1,995  
 12,66 + 1,50  
 14,16

13,17 - (0,75) 2,904  
 13,17 – 2,18  
 10,99

13,17 + (0,75) 2,904  
 13,17 + 2,18  
 15,35

16,98 - (0,75) 3,751  
 14,15 – 2,81  
 11,34

16,98 + (0,75) 3,751  
 14,15 + 2,81  
 16,96

15,02 - (0,75) 2,208  
 15,02 – 1,656  
 13,36

15,02 + (0,75) 2,208  
 15,02 + 1,656  
 16,70

##### Categoría de medición:

Buena calidad: 18-20

Regular calidad: 15-17

Deficiente calidad: 12-14

##### Capacidad de respuesta

##### Categoría de medición:

Buena calidad: 14-15

Regular calidad: 12-13

Deficiente calidad: 10-11

##### Seguridad

##### Categoría de medición:

Buena calidad: 15-17

Regular calidad: 12-14

Deficiente calidad: 09-11

##### Empatía

##### Categoría de medición:

Buena calidad: 17-21

Regular calidad: 12-16

Deficiente calidad: 07-11

##### Aspectos tangibles

##### Categoría de medición:

Buena calidad: 17-19

Regular calidad: 14-16

Deficiente calidad: 11-13