

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
DEPARTAMENTO DE GÍNECO - OBSTETRICIA DEL
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA,
CHACHAPOYAS 2019.**

AUTORA: Bach. VILELA CORDOVA, Yerty Smith

ASESOR: Mg. C.P.C CACHO REVILLA, Adolfo

Registro: (...)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
DEPARTAMENTO DE GÍNECO - OBSTETRICIA DEL
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA,
CHACHAPOYAS 2019.**

AUTORA: Bach. VILELA CORDOVA, Yerty Smith

ASESOR: Mg. C.P.C CACHO REVILLA, Adolfo

Registro: (...)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Con mucho amor a mis padres Teodolfo Vilela y Yonely Cordova, por haberme forjado la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes con sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia.

A mi amado compañero de vida José Manayay y mi hijo Bastian, por ser el soporte moral y económico para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis queridas hermanas (os) quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para seguir adelante, y de esta manera concretar con el sueño de mi vida convertirme en una administradora de empresas.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios, por guiar mis pasos cada día, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a grandes personas quienes fueron mi soporte a realizar mis sueños, así como también a cada docente de esta casa superior de estudios Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, en especial a los Docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas por su valioso aporte con sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

A mi asesor el Mg. C.P.C Cacho Revilla Adolfo quien ha sido un gran facilitador para el desarrollo de este trabajo.

A la Dra. Laura Soledad Pérez Caballero, por brindarme las facilidades para realizar esta tesis en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

El docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas que suscribe, hace constar que ha asesorado la realización de la tesis titulada “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE GÍNECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, CHACHAPOYAS 2019”, de la Bachiller Yerty Smith Vilela Cordova.

Por lo tanto:

El docente de la UNTRM-A que suscribe, da el visto bueno al informe final de la tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de las observaciones que formulen para su posterior sustentación.

Chachapoyas, Octubre del 2020



Mg. CPC Adolfo Cacho Revilla
Docente FACEA – UNTRM

ASESOR

JURADO EVALUADOR



Ing. Patricia Escobedo Ocampo

PRESIDENTE



Mg. Miuller Raúl Muñoz Zumaeta

SECRETARIO



Mg. Elena Irene Bautista Reyes

VOCAL

ANEXO 3-0**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"Nivel de Satisfacción del usuario en el departamento de
Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas

presentada por el estudiante () egresado (x) Yarit Smith Vilela Cordova

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional yaritsmithvilela.06@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 12 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 23 de febrero del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....

.....



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 13 de Noviembre del año 2020, siendo las 14:00 horas, el aspirante: Yerty Smith Vilela Cordova

defiende en sesión pública la Tesis titulada: "Nivel de satisfacción del usuario en el departamento de gineco - obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fatima, Chachapoyas 2019"

para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas
a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Ing. Patricia Escobedo Ocampo

Secretario: Mg. Müller Raul Muñoz Zumeta

Vocal: Mg. Elena Irene Bautista Reyes

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 15:10 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESI.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	17
II. MATERIALES Y MÉTODOS	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Población muestra y muestreo	22
2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.4 Análisis de datos	24
III. RESULTADOS.	26
3.1. Datos generales:	26
3.2. Evaluación de la satisfacción de las usuarias que hacen servicio de Gineco- obstetricia.	41
3.3. Propuesta para el mejoramiento de la atención en el Hospital Regional Virgen de Fátima.....	43
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VIII. ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población según rango de edad.	26
Tabla 2: Distribución de la población según estado civil.	26
Tabla 3: Distribución de la población según grado de instrucción.	27
Tabla 4: Distribución de la población según condición de aseguramiento.....	27
Tabla 5: El personal informa a los pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos.	28
Tabla 6: El personal de este hospital expresó sincero interés para solucionar cualquier problema.	28
Tabla 7: El personal de salud le brindó confianza cuando realizaba su atención.	29
Tabla 8: Se le consintió estar junto a su familiar o pareja durante su atención.	29
Tabla 9: El personal de salud mostró ser competente durante su atención.....	30
Tabla 10: El profesional de salud le dedicó el tiempo preciso para contestar sus preguntas o dudas.	33
Tabla 11: Se le dejó sola en los servicios de Gineco- obstetricia durante extensos periodos de tiempo.....	34
Tabla 12: Antes de realizar algún procedimiento Se le pidió permiso.	35
Tabla 13: Mostró seguridad el profesional de salud para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención.....	35
Tabla 14: El médico la escuchó atentamente y trato con paciencia, respeto y amabilidad.	36
Tabla 15: El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	36
Tabla 16: El médico le explico a usted con palabras sencillas de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	37
Tabla 17: El médico le explico a usted con palabras sencillas de entender el tratamiento que recibirá: tipos dosis, efectos adversos y medicamentos.	37
Tabla 18: Se sentía confortable con el ambiente donde se encontraba durante la atención.	38
Tabla 19: El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes.	39

Tabla 20: El servicio de Gineco-obstetricia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	39
Tabla 21: El servicio de Gineco-obstetricia conto con equipos y materiales necesarios para su atención.	40
Tabla 22: El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación	40
Tabla 23: Evaluación de la satisfacción de las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia.....	41
Tabla 24: Nivel de satisfacción global.....	41
Tabla 25: Triage Manchester	46
Tabla 26: Proceso de capacitación.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logro conseguir una cita para el servicio Gineco-obstetricia de manera inmediata.....	30
Figura 2: Fue inminentemente atendido a su llegada al centro, sin interesar su situación socioeconómica.....	31
Figura 3: La atención del personal fue rápida y oportuna.	32
Figura 4: fue rápida y oportuna la llegada al servicio de Gineco-obstetricia.	32
Figura 5: la atención se prioriza de acuerdo al estado de la paciente.	33
Figura 6: Nivel de satisfacción global.	42
Figura 7: Propuesta de estrategia	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró a fin de determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas 2019. El cual tuvo como objetivo: Medir el nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, 2019. Utilizando la técnica Servqual para cumplir con la medición del servicio de calidad, en sus cinco dimensiones que son fiabilidad, sensibilidad, empatía seguridad y elementos tangibles, recopilando información de una muestra tomada a 368 usuarias atendidas en servicios de ginecología y obstetricia. Se concluyó en su mayoría que las usuarias sintieron satisfacción de manera general con la atención recibida. Sin embargo, se comprobó insatisfacción con la espera del tiempo para alcanzar una cita y recibir atención, para los servicios de Gineco-obstetricia.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, Departamento de Gineco-obstetricia, plan de mejora

ABSTRACT

The present research work was developed in order to determine the level of user satisfaction in the Gyneco-obstetrics department of the Virgen de Fátima Regional Hospital, Chachapoyas 2019. The objective of which was to: Measure the level of user satisfaction in the Gynecological-obstetrics department of the Virgen de Fátima Regional Hospital, Chachapoyas, 2019. Using the Servqual technique to comply with the measurement of the quality of the service, in its five dimensions that are reliability, sensitivity, empathy, security and tangible elements, collecting information from a sample taken from 368 users attended in gynecology and obstetrics services. It was concluded that the majority of users felt satisfaction in general with the care received. However, dissatisfaction with the waiting time to obtain an appointment and receive care was found for Gynecological-obstetric services

Key words: User satisfaction, Department of Gyneco-obstetrics, improvement plan

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud viene promoviendo grandiosos esfuerzos que asume como fundamental pilar en el accionar de la mejora perenne de la calidad elaborando proyectos para el progreso en el mediano, corto y largo plazo, posicionando a la calidad en salud como un derecho ciudadano. los cuales buscan la satisfacción de los usuarios, se viene fortaleciendo la gestión de la calidad, dentro de este proceso de acompañamiento a los equipos de mejora, garantizando un ambiente seguro trabajando sistemáticamente en la reducción de riesgos, tanto para el trabajador de salud como para los usuarios, contribuyendo a un servicio de salud con un enfoque social y humano. En ese contexto, se añaden los esfuerzos que se han realizado a nivel nacional con la ejecución de la Resolución Ministerial N° 692-2012/MINSA que considera como la “Semana de la Calidad en Salud” a la semana cuarta del mes de setiembre de cada año, espacio en el que se difunde las principales experiencias que se viene realizando a nivel nacional y que son exhibidos de manera ordenada en la presente Resolución que reconoce el trabajo realizado por los diferentes representantes comprendidos en mejorar la atención de calidad durante los últimos once años, destacando los esfuerzos por los equipos de mejora realizados por los partícipes en este proceso de cambio, quienes manifiestan un mayor profesionalismo anualmente en sus trabajos presentados, fruto de una excelente visión de la gestión de calidad e implementación de políticas públicas que son procedentes desde la jurisdicción sanitaria, organizado por la Sociedad Nacional de Industrias cuyo reconocimiento se refleja al alcanzar el Premio Nacional de la Calidad en categoría en el sector público. Ministerio de Salud, (2015).

El objetivo del reciente trabajo de investigación fue, medir el nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Virgen de Fátima de Chachapoyas, para la muestra se tomó en cuenta las atenciones del año 2019 de ahí se obtuvo la muestra conformada por 368 usuarias, seleccionadas que acudieron a los consultorios de ginecología y obstetricia para ser atendidas en la segunda quincena de febrero del 2020, el estudio ocupa una categorización sobre la percepción de las usuarias con los elementos de la atención de calidad

(extremadamente muy insatisfecho, muy insatisfecho, satisfecho, extremadamente muy satisfecho, muy satisfecho). Con la finalidad de lograr que las usuarias puedan expresar cómo se sintieron durante el proceso de atención que les tocó vivir, mediante la encuesta Servqual, lo que permitirá asumir un indicador para efectuar medidas correctoras a través de un plan de mejora.

Duque (2005), debido a la desaparición de medidas objetivas a fin de establecer la calidad de servicio en las sociedades, el modelo Servqual fue desarrollada en el año 1988, Berry, Zeithaml y Parasuraman quienes fueron los autores de la técnica estudiaron el poder aislar el ejercicio de calidad del servicio de una organización contra las necesidades de la calidad del servicio del usuario, La cual agrupa cinco dimensiones:

- Seguridad: habilidad de los empleados para inspirar confianza y credibilidad en la atención.
- Empatía: cabida que tienen las empresas para brindar una atención particularizada al gusto y agrado de los cliente.
- Fiabilidad: si las empresas cumplen sus proposiciones, sobre fijación de precios entregas, suministro del servicio, y solución de problemas. cuentan con la habilidad para establecer un servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.
- Elementos tangibles: viene hacer las instalaciones físicas, aspecto física, como equipos, infraestructura, personal y materiales.
- Sensibilidad: Se refiere a la prontitud y atención de tratar las atenciones, quejas de los clientes, solucionar problemas y responder preguntas. Es la disposición que se tiene para socorrer al usuario y poder prestarles un adecuado servicio y rápido.

Ramos (2015), en su tesis “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la atención de calidad en el usuario externo centro de salud Pícsi 2015”. La indagación obtuvo tal objetivo; determinar los asociados factores al nivel de satisfacción en base a la atención de calidad del usuario externo en el Centro de Salud de Pícsi, en las variables estuvo las dimensiones determinadas por la técnica aplicada, se entrevistó a 96 usuarios externos que se atienden en los servicios del

Centro de Salud. Llegando a conclusiones siguientes: se acertó un 72,2% de satisfacción en los usuarios externos que se atendieron en el centro de salud Pisci, frente a un grado de insatisfacción del 27,8%. La variable capacidad de respuesta cuenta con el mayor grado de insatisfacción con un 57,8% de manera universal, revelando un elevado pico de insatisfacción con el 75% de usuarios ya que no atinan rápidas soluciones a sus reclamos o dudas de los usuarios.

Botòn (2018), en su tesis “Satisfacción del usuario de la atención que recibe de los trabajadores de enfermería, en el Centro de Atención Permanente de Cunén, departamento de El Quiché, Guatemala”. El objetivo de investigación fue determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe de los trabajadores de enfermería. La herramienta de recolección de datos fue un cuestionario, mediante una entrevista a 103 usuarios que se atendieron en CAP, de la municipalidad del Cunén. La publicación es descriptivo, cuantitativo y de corte transversal. Teniendo como resultado que: Los usuarios se encuentran de manera general satisfechos durante su permanencia: respetaron su privacidad, les proporcionaron trato amable, les brindaron confianza durante la consulta y al consultar sus problemas de salud. Aunque algunos usuarios están insatisfechos porque no les brindaron privacidad durante la atención, el tiempo de espera no es oportuno, no les brindan charlas educativas, tuvieron dificultades en la anotación de la próxima cita. Concluyendo que en el Centro de Atención Permanente dentro de la atención al usuario, un 29% no se encuentran satisfechos con la atención de los trabajadores de enfermería, siendo en esta indagación un minoritario porcentaje.

Lòpez y Vasquez (2013), en su investigación “Propuesta de mejora del servicio de calidad en el policlínico Chiclayo oeste situado en la ciudad de Chiclayo, en el periodo 2013”. Considero como objetivo, identificar las brechas de insatisfacción en el personal de este centro de salud como en los asegurados, con la finalidad de identificar las molestias que obstaculizan el servicio prometido. Para obtener esta información se empleó la técnica Servqual. Instrumento de gestión establecida en cinco dimensiones (seguridad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad), que buscan medir las asistentes variables del vínculo de servicio en salud. De acuerdo con los hallazgos alcanzados se constata moderada

insatisfacción en las dimensiones indicadas, cabe resaltar que los asegurados, en ciertas dimensiones se aprecian mayores carencias que en otras. concluyendo que la tabla de insatisfacción, fiabilidad se halla con un promedio de 41.08% ya que esperan los asegurados que el proceso de entrega de citas sea rápido, capacidad de respuesta se encuentra con un promedio final de 44.72%, debido al largo tiempo de espera para ser atendidos, la dimensión empatía con un promedio final de 20.82% lo que muestra un nivel moderado de insatisfacción, ya que esperan los asegurados que el personal de salud los trate con mayor respeto y amabilidad en todo momento, seguridad se encuentra con un 34.43% en promedio final; lo que demuestra un grado moderado de insatisfacción, los asegurados perciben que los médicos no se toman el tiempo preciso para realizarles una consulta meticulosa, la dimensión elementos tangibles se encuentra con un promedio final de 19.25% dado que la infraestructura no es la adecuada para el funcionamiento de un policlínico según el personal médico. Por lo manifestado se recomienda que se lleve a cabo las propuestas elegidas, lo cual es posible que se puedan elaborar ya que han logrado un puntaje mayor acorde a los razones de la autoridad del Policlínico CHO, y van conforme al contexto del mismo.

Cabrera (2016), en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2015”. El diseño de la tesis es transversal, observacional y descriptivo. Métodos y materiales: Se utilizó la encuesta Servqual rectificada a 22 interrogantes, la que evalúa la satisfacción deduciendo la discrepancia entre las respuestas para las percepciones y expectativas. Se escogió como muestra a 176 usuarios que se atendieron en el Tópico de Medicina en los Servicios de emergencia. Los datos analizados se realizaron mediante el paquete estadístico (SPSS). También se manejó el programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info. Alcanzando como resultados: un 47.8% de insatisfacción global constatándose insatisfacción en las dimensiones: Fiabilidad (46.25%), empatía (42.0%), Aspectos Tangibles (48.58%), capacidad de respuesta (62.5%); y seguridad (41.19%). Concluyendo un 47.8% de insatisfacción universal. No se acertó estadísticamente agrupación demostrativa entre la satisfacción universal y los factores sociodemográficos.

CAPÍTULO II
MATERIALES Y MÉTODOS

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, por ser un estudio que se realizó sin manipular intencionadamente las variables. Lo que hace que este ejemplo de indagación sea prestar atención tal y como se dan los fenómenos en su contenido natural, para posteriormente examinarlos, alcanzando un enfoque cuantitativo. Hernández *al et*, (2014). Los datos a reunir se obtuvieron del Hospital Virgen de Fátima de Chachapoyas para analizar la calidad de los servicios en relación con la satisfacción.

2.2 Población muestra y muestreo

Población

El estudio de la población de la presente tesis “nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas 2019”. Estuvo conformado por aquellas usuarias que acudieron a consulta de obstetricia y ginecología del Hospital Virgen de Fátima durante el periodo de tiempo enero - diciembre del 2019, hacen un total de 8,943. Ministerio de la Salud, (2019).

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Población: N= 8,943

Nivel de confianza: Z= 95%,

z= 1.96

Error de estimación: e= (5%)

Posibilidad de que el evento ocurra: p= 50%= 0.5

Posibilidad de que el evento no ocurra: q= 50%= 0.5

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 50 \times 50 \times 8,943}{(5)^2 \times (8,943 - 1) + (1.96)^2 \times 50 \times 50}$$

$$n = 368$$

Muestra

La muestra se conformó por 368 usuarias de la población antes mencionada.

Muestreo

El muestreo a utilizar fue 368 pacientes. Usuarias que asistieron a consultorios de ginecología y obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima, encontrándose en un rango de edad de 15 a 49 años.

2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Métodos.

Método Analítico: Este método nos permitió hacer críticas, analizando la información que se recopiló para establecer los resultados.

Método inductivo – deductivo

Este método nos permitió llegar a conclusiones generales, de manera que sirvió para redactar las conclusiones y recomendaciones.

Método sintético: Este método nos permitió elaborar la introducción, así como del resumen y conclusiones.

2.3.2. Técnicas

Con el propósito de cumplir los objetivos del presente trabajo de investigación, para cada una de las variables del estudio se empleó como técnica de recaudación de datos, una encuesta a aquellas usuarias y acompañantes, después de haber recibido atención en los consultorios de ginecología y obstetricia.

2.3.3. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en esta tesis es la encuesta Servqual modelo utilizado para valorar la atención de calidad. El cual constó de dos partes.

En la primera parte se asignaron cuatro preguntas, para obtener las características sociodemográficas: edad, estado civil, grado de instrucción y condición de aseguramiento y la segunda estuvo constituido por veintitrés preguntas adaptadas para la presente investigación, basándose en la percepción de las usuarias y se evaluó cinco dimensiones de la calidad, distribuidas de la siguiente forma:

- **Elementos tangibles:** Interrogaciones del 20 al 23
- **Empatía:** Interrogaciones del 15 al 19.
- **Seguridad:** Interrogaciones del 11 al 14.
- **Sensibilidad:** Interrogaciones del 06 al 10.
- **Fiabilidad:** Interrogaciones del 01 al 05.

Las alternativas de respuesta eran politómicas, en una escala de Likert del 1 al 5, donde:

Extremadamente muy satisfecho: 1

Muy satisfecho: 2

Satisfecho: 3

Muy insatisfecho: 4

Extremadamente muy insatisfecho: 5

2.4 Análisis de datos

Los datos obtenidos mediante las técnicas precisadas con sus respectivos instrumentos, se procesaron utilizando herramientas como: el paquete estadístico (SPSS), última adaptación, Word 2013, Excel 2013. Donde los fundamentos fueron analizados, presentados y tabulados en cuadros, gráficos y sus respectivas interpretaciones.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS.

Se identificó la satisfacción de las usuarias, que hacen servicios de Gineco-obstetricia según dimensiones.

3.1. Datos generales:

Tabla 1: *Distribución de la población según rango de edad.*

	fi	hi	HI
15 - 19 años	21	5,7%	5,7%
20 - 24 años	30	8,2%	13,9%
25 - 29 años	99	26,9%	40,8%
30 - 34 años	66	17,9%	58,7%
35 - 39 años	72	19,6%	78,3%
40 - 44 años	38	10,3%	88,6%
45 - 49 años	42	11,4%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 01**: Se puede observar que del 100% de la muestra tomada según el rango de edad, el 26,9% conciernen a edades de 25 a 29 años, el 19,6% entre 35 a 39 años, el 17,9% entre 30 a 34 años, el 11,4% entre 45 a 49, el 10,3% entre 40 a 44 años, el 8,2% entre 20 a 24 años y el 5,7% entre 15 a 19 años.

Tabla 2: *Distribución de la población según estado civil.*

	fi	hi	HI
Soltera	132	35,9%	35,9%
Casada	58	15,8%	51,6%
Conviviente	178	48,4%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 02**: Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas en relación al estado civil, señaló ser conviviente un 48,4%, un 35,9% declaró estar soltera, por otra parte un 15,8% de las usuarias indicó estar casada. Lo cual indica que la mayoría de las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia son convivientes.

Tabla 3: *Distribución de la población según grado de instrucción.*

	fi	hi	HI
Primaria	30	8,2%	8,2%
Secundaria	96	26,1%	34,2%
Superior	165	44,8%	79,1%
Técnico	77	20,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

De acuerdo con los resultados alcanzados en la **tabla 03**, en proporción al grado de instrucción, el 44,8% de las usuarias encuestadas cuentan con educación superior, un 26,1% curso la secundaria, un 20,9% curso hasta superior técnico, y un 8,2% curso el nivel primario. El 65,7% de las usuarias presenta estudios de nivel técnico superior y superior lo cual nos indica una población usuaria educada.

Tabla 4: *Distribución de la población según condición de aseguramiento.*

	fi	hi	HI
SIS	280	76,1%	76,1%
Ninguno	48	13%	89,1%
Otro	40	10,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En cuanto a la condición de aseguramiento de las usuarias encuestadas, como se observa en la **tabla 04**, un porcentaje mayoritario contaba con Seguro Integral de Salud (SIS), lo cual representó el 76,1% del total de la muestra, en el rubro ningún seguro asumimos un 13,0 % de población, otro tipo de seguro represento el 10,9% como particulares o EsSalud.

Determinación de las dimensiones del nivel de satisfacción del usuario.

Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 5: *El personal informa a los pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Muy satisfecho	18	4,9%	9,8%
Satisfecho	243	66%	75,8%
Muy insatisfecho	48	13%	88,9%
Extremadamente muy insatisfecho	41	11,1%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 05**: Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas, un 66,0% mostró estar satisfecha con respecto a la interrogante, el personal informa a los pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos y un 11,1% determino estar extremadamente muy insatisfecha. De modo que es una actividad objetiva que efectúa el personal, para evitar retrasos en la atención.

Tabla 6: *El personal de este hospital expresó sincero interés para solucionar cualquier problema.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	11	3%	3%
Muy satisfecho	11	3%	6%
Satisfecho	201	54,6%	60,6%
Muy insatisfecho	106	28,8%	89,4%
Extremadamente muy insatisfecho	39	10,6%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 06**: Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas, un 54,6% estuvo satisfecha con la interrogante, el personal mostró sincero interés para solucionar cualquier problema, y un 28,8% determinaron estar muy insatisfecha. Lo que significa que las usuarias se sintieron contentas con la atención, ya que facilitaron a sus necesidades de salud solución.

Tabla 7: *El personal de salud le brindó confianza cuando realizaba su atención.*

	fi	hi	HI
Muy satisfecho	59	16%	16%
Satisfecho	213	57,9%	73,9%
Muy insatisfecho	67	18,2%	92,1%
Extremadamente muy insatisfecho	29	7,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 07**: Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas, en lo que concierne a la interrogante, el personal de salud le brindó confianza cuando realizaba su atención, las usuarias opinan: Un 57,9% estuvo satisfecha con el personal médico porque les brindó confianza cuando realizaba su atención y un 18,2% se mostraron muy insatisfechas. Lo que significa que la confianza que inspira el personal médico es un indicador de grado de satisfacción.

Tabla 8: *Se le consintió estar junto a su familiar o pareja durante su atención.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Muy satisfecho	29	7,9%	12,8%
Satisfecho	232	63%	75,8%
Muy insatisfecho	78	21,2%	97%
Extremadamente muy insatisfecho	11	3%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 08**: Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas, con respecto a la interrogante, se le consintió estar junto a su familiar o pareja durante su atención, un 63,0% de usuarias mostraron estar satisfechas y un 21,2% manifestaron estar muy insatisfecha. Es considerada la familia como una parte esencial en la atención del paciente y es fundamental tener en cuenta para poderle ayudar apropiadamente.

Tabla 9: El personal de salud mostró ser competente durante su atención.

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Muy satisfecho	60	16,3%	21,2%
Satisfecho	224	60,9%	82,1%
Muy insatisfecho	48	13%	95,1%
Extremadamente muy insatisfecho	18	4,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 09**: Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas, que hacen uso del servicio de Gineco-obstetricia, un 60,9% manifestó estar satisfecha con el personal que mostró ser competente durante su atención y un 13,0% determinó estar muy insatisfecha. Ser competente es saber resolver problemas en el campo profesional y situaciones en el trabajo de carácter independiente.

Dimensión 2: Sensibilidad

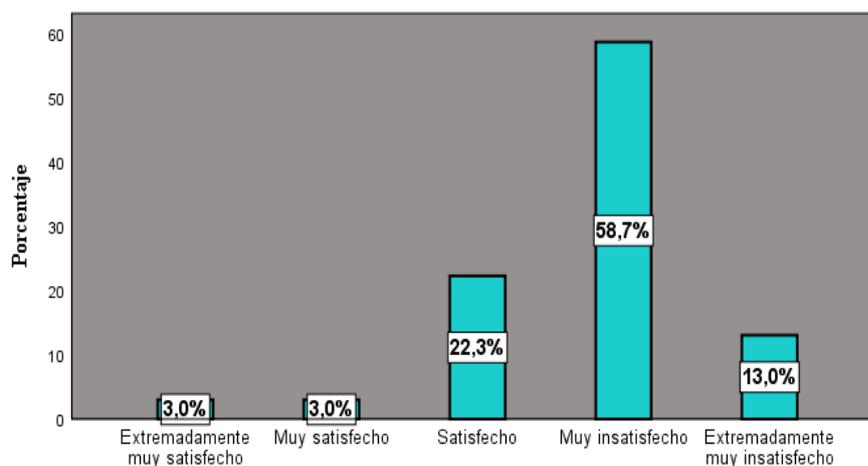


Figura 1: Logro conseguir una cita para el servicio Gineco-obstetricia de manera inmediata.

Interpretación:

En la **Figura 01**: Se puede observar que en la encuesta realizada a las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, un 58,7% mostraron estar muy insatisfecha referente a la pregunta, logró conseguir una cita para el servicio Gíneco-obstetricia de manera inmediata y un 22,3% determinaron estar satisfecha. Esto es una respuesta negativa por parte de las usuarias, por lo que se debe mejorar en este aspecto.

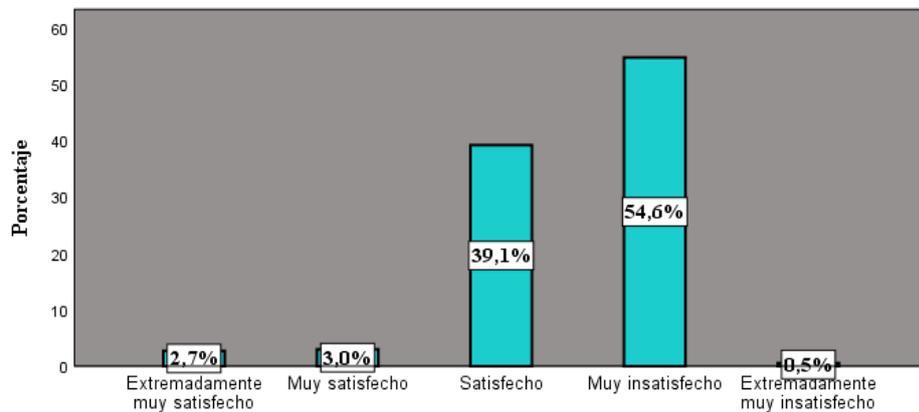


Figura 2: Fue inminentemente atendido a su llegada al centro, sin interesar su situación socioeconómica.

Interpretación:

En la **Figura 02**: Se puede observar que en la encuesta realizada a las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, un 54,6% mostraron estar muy insatisfechas referente a la pregunta, fue atendido inminentemente a su llegada al centro sin interesar su situación socioeconómica mientras que un 39,1% están satisfechas. Por lo que se determina que la atención del servicio en el Hospital Virgen de Fátima es muy inadecuada.

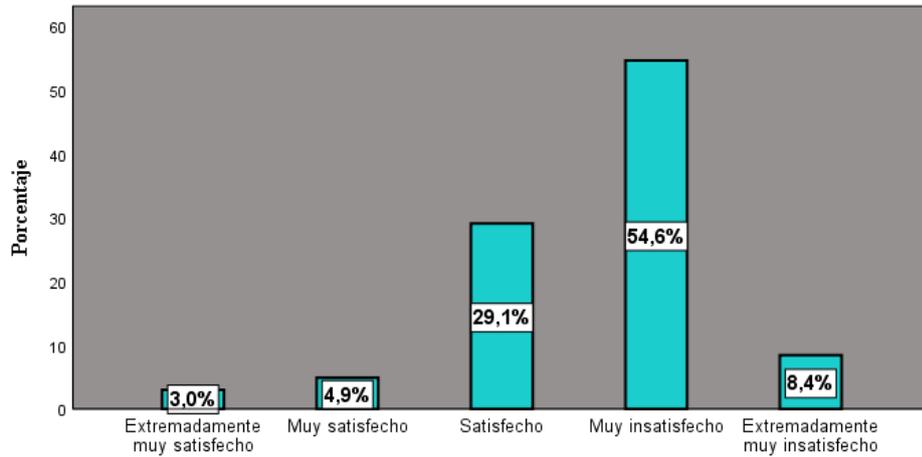


Figura 3: La atención del personal fue rápida y oportuna.

Interpretación:

En la **Figura 03**: Se puede observar que en la encuesta realizada a las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, el 54,6% se encuentran muy insatisfechas con la atención del personal que no fue oportuna, y un 29,1% se encuentran satisfechas. Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlos con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez.

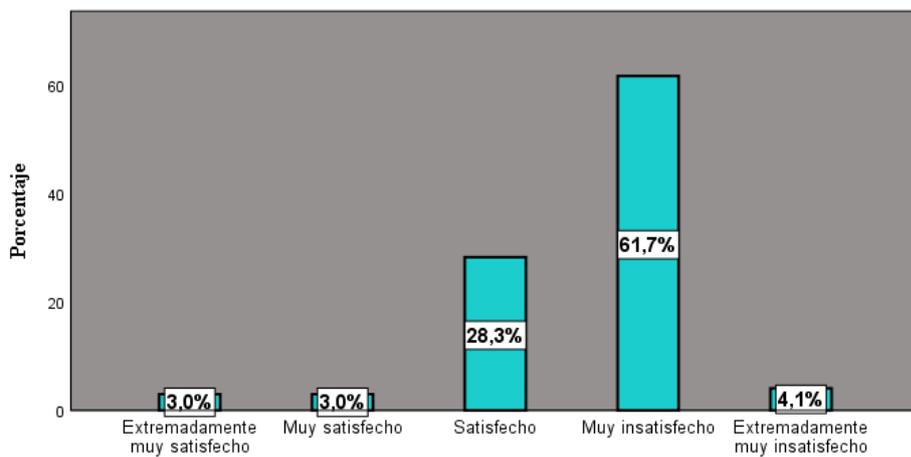


Figura 4: fue rápida y oportuna la llegada al servicio de Gineco-obstetricia.

Interpretación:

En la **Figura 04**: Se puede observar que la encuesta realizada a las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, el 61,7% se encuentran muy insatisfechas con respecto a la interrogante, Fue oportuna y rápida la llegada al servicio de Gineco-obstetricia, y un 28,3% se encuentran satisfechas.

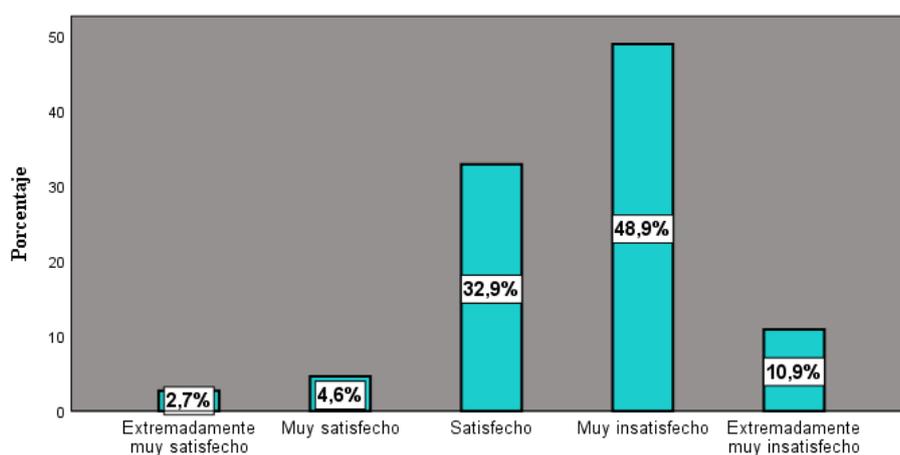


Figura 5: la atención se prioriza de acuerdo al estado de la paciente.

Interpretación:

En la **Figura 05**: Se puede observar que, en la encuesta realizada a las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, el 48,9% se encuentra muy insatisfecha porque no se prioriza la atención de acuerdo al estado de la paciente, y un 32,9% se encuentran satisfechas.

Dimensión 3: Seguridad

Tabla 10: El profesional de salud le dedicó el tiempo preciso para contestar sus preguntas o dudas.

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	11	3%	3%
Muy satisfecho	67	18,2%	21,2%
Satisfecho	183	49,7%	70,9%
Muy insatisfecho	107	29,1%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 10:** Se observa que del 100% (368) de la muestra tomada a las usuarias encuestadas que hacen servicios de Gineco-obstetricia, sobre si el profesional de salud le dedicó el tiempo preciso para responder sus preguntas, el 70,9% manifestaron satisfacción (muy satisfecho, extremadamente muy satisfecho, satisfecho), mientras que un 29,1% (107) de usuarias indicaron estar muy insatisfechas con el tiempo innecesario que se utiliza para contestar sus inquietudes. Cuando el personal médico emplea un tiempo oportuno para la atención del usuario, escucha, se comunica adecuadamente, y responde a consultas, son certezas de sustento a pacientes, ya que cada usuario tiene un distinto problema y necesita una específica respuesta para esa molestia.

Tabla 11: *Se le dejó sola en los servicios de Gineco- obstetricia durante extensos periodos de tiempo.*

	fi	Hi	HI
Muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Satisfecho	214	58,2%	63%
Muy insatisfecho	125	34%	97%
Extremadamente muy insatisfecho	11	3%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 11:** Se observa que del 100% (368) de la muestra tomada a las usuarias encuestadas que hacen uso del servicio de Gineco-obstetricia, el 58,2% (214), manifestaron que si (satisfecho) se le dejó sola en el servicio de Gineco-obstetricia durante periodos amplios de tiempo, y un 34,0% (125), indicaron que no (muy insatisfecho) se le dejó sola. De manera que es una actividad en la que hay algunos puntos que trabajar.

Tabla 12: *Antes de realizar algún procedimiento Se le pidió permiso.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	10	2,7%	2,7%
Muy satisfecho	40	10,9%	13,6%
Satisfecho	242	65,8%	79,3%
Muy insatisfecho	58	15,8%	95,1%
Extremadamente muy insatisfecho	18	4,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 12**: Se puede observar que del 100% (368) de las usuarias encuestadas, el 65,8% manifestaron estar satisfechas porque se les pidió permiso antes de realizar algún procedimiento, y el 15,8% están muy insatisfechas. Según los casos la información previa a la aprobación debe proporcionarse de palabra y por escrito, de modo que la persona que lo concede se sienta completamente instruida y logre dar libremente su aprobación de palabra o por escrito.

Tabla 13: *Mostró seguridad el profesional de salud para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención.*

	fi	hi	HI
Muy satisfecho	39	10,6%	10,6%
Satisfecho	242	65,8%	76,4%
Muy insatisfecho	77	20,9%	97,3%
Extremadamente muy insatisfecho	10	2,7%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 13**: De acuerdo a la encuesta realizada, el 65,8% (242), manifestó estar satisfechas con el profesional de salud porque, mostró seguridad para solucionar cualquier problema, y el 20,9% (77), muy insatisfecha, por lo que se considera un buen nivel de satisfacción.

Dimensión 4: Empatía

Tabla 14: *El médico la escuchó atentamente y trato con paciencia, respeto y amabilidad.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Muy satisfecho	29	7,9%	12,8%
Satisfecho	231	62,8%	75,5%
Muy insatisfecho	79	21,5%	97%
Extremadamente muy insatisfecho	11	3%	100
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 14**: Se observa que del 100% (368) de la muestra tomada a las usuarias encuestadas que hacen servicio de Gineco-obstetricia sobre si el médico las escucho atentamente y trato con paciencia, respeto y amabilidad, el 75,5% manifestaron satisfacción (satisfecho, muy satisfecho, extremadamente muy satisfecho), mientras que un 21,5% (79) opinaron estar muy insatisfechas, y el 3% indicó estar extremadamente muy insatisfecha con el trato percibido. Las personas que asisten a realizarse un estudio van en busca de ayuda, comprensión y atención, por lo que el personal del centro debe ser un facilitador.

Tabla 15: *El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Muy satisfecho	18	4,9%	9,8%
Satisfecho	196	53,3%	63%
Muy insatisfecho	125	34%	97%
Extremadamente muy insatisfecho	11	3%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 15**: Se muestra que del 100% (368) de las usuarias encuestadas que hacen servicio de Gineco-obstetricia sobre si el personal demostró interés en solucionar alguna dificultad que se presentó durante su atención, un 9,8% manifestó estar muy satisfecha y extremadamente muy satisfecha, el 53,3% (196)

indicaron estar satisfechas mientras que el 34,0% (125) manifestaron estar muy insatisfechas.

Tabla 16: *El médico le explico a usted con palabras sencillas de entender los procedimientos o análisis que le realizaron*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,95
Muy satisfecho	60	16,3%	21,2%
Satisfecho	194	52,7%	73,9%
Muy insatisfecho	67	18,2%	92,15
Extremadamente muy insatisfecho	29	7,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 16**: Se observa que del 100% (368) de las usuarias encuestadas el 52,7% (194) mostraron estar satisfechas porque el médico les explico con sencillas palabras los procedimientos y/o estudios que les realizaron, mientras que el 18,2% (67) indicaron estar muy insatisfechas. De manera que si se utiliza una terminología clara y comprensible se va a percibir una buena relación médico - paciente

Tabla 17: *El médico le explico a usted con palabras sencillas de entender el tratamiento que recibirá: tipos dosis, efectos adversos y medicamentos.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	39	10,6%	10,6%
Muy satisfecho	41	11,1%	21,7%
Satisfecho	171	46,5%	68,2%
Muy insatisfecho	88	23,9%	92,1%
Extremadamente muy insatisfecho	29	7,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 17**: Se observa que, del 100% (368) de las usuarias encuestadas sobre si el médico explico con palabras sencillas de comprender el tratamiento que recibirán como tipos de dosis, efectos adversos y medicamentos, un 68,2%

manifestaron satisfacción (satisfecho, muy satisfecho, extremadamente muy satisfecho), el 23,9% (88) indico estar muy insatisfecha y un 7,9% (29) extremadamente muy insatisfecha. Los pacientes quieren ser escuchados, comprendidos y tener instrucciones claras sobre sus cuidados y estado de salud. Y la prioridad principal de los pacientes es una experiencia personalizada por parte de sus proveedores de salud.

Tabla 18: *Se sentía comfortable con el ambiente donde se encontraba durante la atención.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	18	4,9%	4,9%
Muy satisfecho	48	13%	17,9%
Satisfecho	184	50%	67,9%
Muy insatisfecho	89	24,2%	92,1%
Extremadamente muy insatisfecho	29	7,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 18**: Se puede observar que del 100%(368) de las usuarias encuestadas el 50,0% (184) manifestaron estar, satisfechas porque, se sentían confortables con el ambiente donde se encontraban durante la atención y el 24,2% (89) manifestaron estar extremadamente muy insatisfechas. Es necesario que el profesional médico proporcione bienestar, comodidad y seguridad. De manera que asegure la satisfacción de las necesidades de higiene en los pacientes.

Dimensión 5: Elementos Tangibles

Tabla 19: *El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	19	5,2%	5,2%
Muy satisfecho	19	5,2%	10,3%
Satisfecho	262	71,2%	81,5%
Muy insatisfecho	68	18,5%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 19**: Se observa que del 100% (368) de la muestra tomada a las usuarias encuestadas el 71,2% manifestaron estar, satisfechas con el servicio porque contó con la apropiada señalización para su localización y ubicación de ambientes mientras que el 18,5% están muy insatisfechas. Cuando un usuario llega a un establecimiento médico debe percibir mediante la señalización que está en un lugar ordenado, que cuenta con orientación en todos sus niveles, entender que existen áreas restringidas, horarios, entre otros.

Tabla 20: *El servicio de Gineco-obstetricia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	10	2,7%	2,7%
Muy satisfecho	10	2,7%	5,4%
Satisfecho	224	60,9%	66,3%
Muy insatisfecho	95	25,8%	92,1%
Extremadamente muy insatisfecho	29	7,9%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 20**: Se puede observar que, del 100% de las usuarias encuestadas sobre si, el servicio de Gineco-obstetricia contó con personal para orientar e informar a los acompañantes y pacientes, un 60,9% indicó estar satisfecha mientras que un 25,8% manifestó estar muy insatisfecha. Es una responsabilidad del personal

informar y orientar de una forma clara y correcta a los pacientes del servicio de salud.

Tabla 21: *El servicio de Gineco-obstetricia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.*

	fi	hi	HI
Muy satisfecho	67	18,2%	18,2%
Satisfecho	185	50,3%	68,5%
Muy insatisfecho	97	26,4%	94,8%
Extremadamente muy insatisfecho	19	5,2%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 21:** Se puede observar que del 100% de las usuarias encuestadas, el 50,3% de las usuarias están satisfechas con el servicio de Gineco-obstetricia porque contó con materiales necesarios y equipos para su atención, y el 26,4% manifestaron estar muy insatisfecha. Los dispositivos médicos son fundamentales para que la prevención, el tratamiento, el diagnóstico, y la rehabilitación de enfermedades para que las dolencias sean seguras y eficaces.

Tabla 22: *El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación*

	fi	hi	HI
Extremadamente muy satisfecho	47	12,8%	12,8%
Muy satisfecho	57	15,5%	28,3%
Satisfecho	223	60,6%	88,9%
Muy insatisfecho	41	11,1%	100%
Total	368	100%	

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 22:** Se puede observar que del 100% (368) de las usuarias encuestadas, el 88,9% manifestaron satisfacción (satisfecho, muy satisfecho extremadamente muy satisfecho), con el personal porque estuvo correctamente uniformado para su identificación, mientras que el 11,1% (41) indicaron estar muy insatisfecha.

3.2. Evaluación de la satisfacción de las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia.

Tabla 23: *Evaluación de la satisfacción de las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia*

Dimensiones	SATISFACCIÓN (+)			INSATISFACCIÓN (-)	
	Extremada mente muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Extremada mente muy insatisfecho
FIABILIDAD	3,5%	9,6%	60,5%	18,9%	7,5%
SENSIBILIDAD	2,9%	3,7%	30,3%	55,7%	7,4%
SEGURIDAD	1,4%	11,1%	59,9%	24,9%	2,6%
EMPATIA	6%	10,7%	53%	24,3%	5,9%
ELEMENTOS TANGIBLES	5,2%	10,4%	60,7%	20,4%	3,3%
TOTAL DIMENSIONES	3,9%	9%	52,2%	29,4%	5,6%

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

En la **tabla 23**: Se puede observar que la dimensión sensibilidad ocupa el primer lugar de población muy insatisfecha con el 55,7%, que representa la destreza y voluntad que se tiene para socorrer a los usuarios y proveerles un rápido servicio, seguida por la dimensión seguridad con el 24,9%, que está relacionada con la habilidad para transmitir confianza a los usuarios y credibilidad. También se evidencio que la dimensión elementos tangibles represento un 3,3% de población extremadamente muy insatisfecha, dimensión con menor nivel de insatisfacción, es la que está determinada como los aspectos materiales que el usuario aprecia de la entidad.

Tabla 24: *Nivel de satisfacción global*

PORCENTAJE TOTAL	SATISFACCIÓN (+)	INSATISFACCIÓN (-)
FIABILIDAD	73,6%	26,4%
SENSIBILIDAD	36,9%	63,1%
SEGURIDAD	72,4%	27,5%
EMPATIA	69,7%	30,2%
ELEMENTOS TANGIBLES	76,3%	23,7%
TOTAL DIMENSIONES	65,1%	35%

Fuente: Producción propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta.

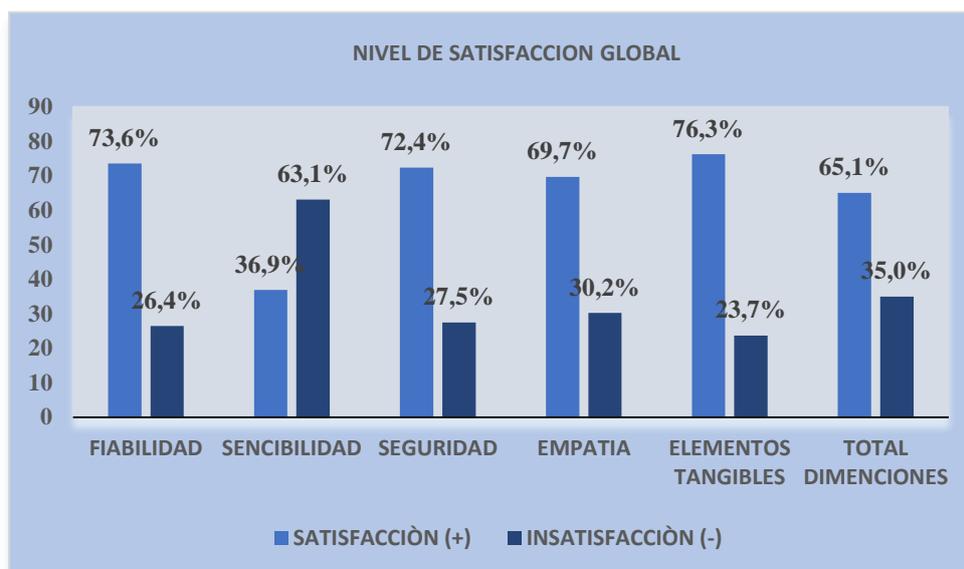


Figura 6: Nivel de satisfacción global.

En la **tabla 24 y figura 06**: De acuerdo a las dimensiones del instrumento evaluado, se muestra el nivel de satisfacción global percibida por las usuarias que asistieron a consultorios de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, el mayor porcentaje lo ocupa la satisfacción con un 65,1% siendo la insatisfacción de menor porcentaje con un 35,0%. Respecto a las variables: el mayor nivel de satisfacción de las usuarias es la dimensión de elementos tangibles con 76,3%, fiabilidad 73,6% y seguridad 72,4% en lo concerniente a empatía con un 69,7% de nivel de satisfacción, pero en lo que si se debe trabajar y enfrentar para superar las expectativas es en la dimensión de sensibilidad que con un 63,1% de insatisfacción, en la Figura 04, Las usuarias han podido percibir, de acuerdo a la encuesta realizada sobre la rápida y oportuna llegada al servicio de Gineco-obstetricia, en una escala, muy insatisfecho, extremadamente muy insatisfecho, extremadamente muy satisfecho, satisfecho muy satisfecho; como muy insatisfecho y que aún les falta satisfacer sus expectativas.

3.3. Propuesta para el mejoramiento de la atención en el Hospital Regional

Virgen de Fátima

Título de la propuesta

Propuesta para el mejoramiento de la atención en el departamento de Gineco-obstetricia para alcanzar la satisfacción del usuario.

Justificación de la propuesta

En los servicios de Gineco-obstetricia, en relación con los resultados conseguidos refleja las necesidades de optimizar la atención de calidad correspondiente con el personal de las áreas de obstetricia y ginecología, para mejorar el tiempo de consulta médica y alcanzar la total satisfacción de las usuarias, que pueda haber progreso institucional y optimizar a favor de la comunidad un impacto social. La mejora de la propuesta generará que las usuarias que acudan al servicio de Gineco-obstetricia obtengan la plena seguridad sobre los servicios que ofrece la entidad a su público habitual. Las estrategias van a generar que, el hospital ofrezca un servicio diferenciado y de calidad, orientado hacia la satisfacción de las usuarias. Se implantará un registro de gestión para el servicio y poder ofrecer satisfacción total a las usuarias, cubriendo las perspectivas. Si por razón alguna las usuarias no quedan satisfechas con el servicio podrán realizar sus reclamos y comentarios sin ninguna dificultad. El propósito de este plan es demostrar el desarrollo positivo de una cultura de calidad orientada a las usuarias.

Objetivo General

Generar estrategias dirigidas a las dimensiones referentes a la técnica Servqual, para alcanzar la total satisfacción de las usuarias del Hospital Regional Virgen de Fátima, y brindar un servicio de calidad.

Objetivos Específicos

- Mejorar aspectos de Fiabilidad.
- Mejorar aspectos de Seguridad
- Mejorar aspectos de Empatía.
- Mejorar aspectos de Sensibilidad.
- Mejorar aspectos de Elementos tangibles.

Inscrito de Contenido

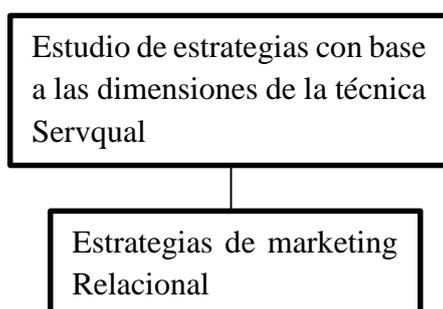


Figura 7: Propuesta de estrategia

Fuente: Adaptado del trabajo de investigación. Maggi (2018).

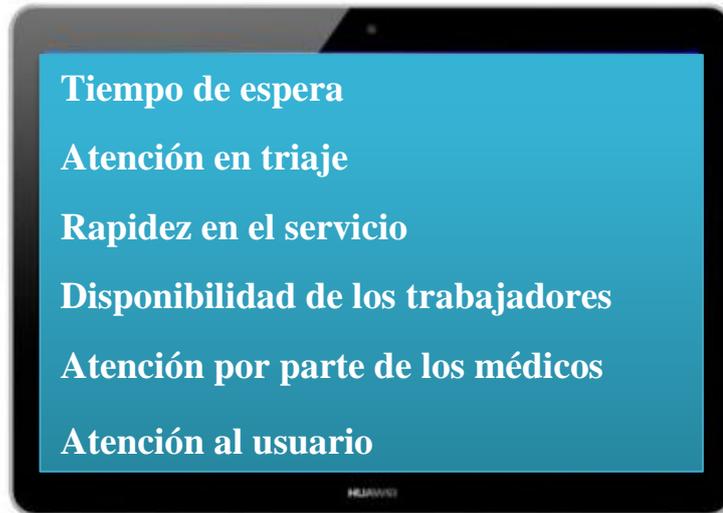
Proceso de la Propuesta de Estrategias

Estrategias de fiabilidad

Acorde con los resultados de esta indagación, se logró conocer que existen algunos aspectos por mejorar en los servicios de Gineco-obstetricia que ofrece el Hospital Virgen de Fátima. Mediante esta estrategia se logrará medir el grado de insatisfacción, se instalarán tablets en el cual se mostrará la insatisfacción de variables en base a las interrogantes de la búsqueda, se descenderá a exponer a los usuarios y orientar que vayan por triaje para que de acuerdo a su apreciación elijan la variable que les creó insatisfacción mayor y satisfacción, de forma que se irá calculando paulatina y automáticamente los resultados. A continuación se tomarán las quejas acorde a la categoría de las mismas para ejecutar los cambios convenientes. Esta táctica forjará que las usuarias consigan presentar sus intranquilidades y ver que el hospital se preocupa por ellos. El desarrollo de esta estrategia se utilizará para tener un mejor contacto con los usuarios, procurando el bienestar y la satisfacción de sus carencias.

Propuestas para la estimación:

Elija por favor donde cree usted que el hospital debe corregir sus servicios



Encargado:

- Personal técnico

Estrategias de sensibilidad

Se busca que los servicios de Gineco-obstetricia que ofrece el Hospital Regional Virgen de Fátima cuente con personal preparado que tengan vocación de servicio, paciencia, empatía y buena comunicación para controlar toda situación, se procure en los participantes de las área de obstetricia y ginecología tengan conocimiento en cuanto a temas referentes a los servicios y la atención que se ofrece a las usuarias; en todas las unidades. Cada trabajador debe estar comprometido sin dejar de lado un servicio de calidad a ofrecer un servicio rápido en todo momento.

Propuestas:

- **Aplicación de indicadores de desempeño en el tiempo.**

Conforme con los datos obtenidos, ya que existe una amenaza en este factor, los colaboradores y médicos, obtendrán un período fijo que se tratará de acuerdo al estado por la que el paciente esté pasando. Para ello el colaborador situará de un tiempo meta para atender su consulta, de modo que se pueda agilizar el servicio, minimizando los tiempos largos de espera a los usuarios.

Se plantea instalación de un software que permita de manera fácil y rápida registrar los datos de las usuarias, y poder ejecutar un promedio con base a esto recursos humanos va a poder tomar buenas decisiones con razón al retraso de la entrega del servicio por especialista.

- **Aplicación del método de triaje Manchester**

Al instante de aplicar indicadores de desempeño este método nos va ayudar mucho; ya que, de acuerdo al estado del paciente se le pondrá una bandita de color para definir quien precisa atención inmediata; de modo, que se va estableciendo control de espacio y tiempo.

Tabla 25: *Triaje Manchester*

Situación	Tiempo	Color	Estado de salud
No urgente (5 nivel)	Desviación a consulta externa		Lista E
Estándar (4 nivel)	2 hora		Lista D
Emergencia (3 nivel)	1 hora		Lista C
Emergencia (2 nivel)	10 minutos		Lista B
Crítico (1 nivel)	0 minutos		Lista A

Fuente: Amoldado de Método de triaje de Manchester en emergencia Hospital General de Chone. Ministerio de Salud Publica (2015).

Encargado:

- Asistente técnico

Estrategias de empatía y estrategias de seguridad

Acorde con los datos alcanzados en esta investigación se logró conocer algunas problemáticas que internamente existen en los servicio de Gineco-obstetricia, para lograr total satisfacción en las usuarias, como en el personal que no tienen la habilidad para socorrer a las personas, no muestran confianza, carecen de gentileza. A través de estas insolvencias se plantea como estrategia capacitar al personal interno.

➤ **Capacitación al personal técnico y médico, orientada a la satisfacción de las usuarias que hacen servicios de Gineco-obstetricia.**

La propuesta va a generar que todo esfuerzo y actividad que realice el personal en los consultorios de Gineco-obstetricia esté orientado a la satisfacción, bienestar y ayuda de las usuarias. Se incitará a todo el personal que se identifique mediante del desarrollo de capacitación bajo una misma cultura y objetivo, Tratando los siguientes temas.

- Servicio al usuario o cliente
- Calidad de atención
- Alcance de objetivos
- Trabajo en equipo
- Cultura orientada al usuario

El hospital proporcionara capacitación con representantes y trabajadores de la institución a través de los distintos estamentos del establecimiento, se reconocerá y fomentara como actividad de capacitación el análisis de las realidades de trabajo.

Encargados:

- Médicos de Gineco-obstetricia
- Personal administrativo

Duración:

El plan de capacitación tendrá una duración de cinco días (5), la misma que será dictada una vez al día, y a una hora propicia que puede ser entre las 2:00 pm y 3:00 pm, razón por la que los médicos poseen menor aglomeración de pacientes en ese horario. Con respecto al personal administrativo tendrán un programa rotativo para que puedan asistir 1 o 2 personas y al siguiente día acudan los que faltan y así continuamente. Se propone que a mediano plazo la capacitación sea orientada a los médicos de las áreas restantes. A continuación se especificará el proceso de capacitación:

Proceso de capacitación tentativo para la implementación de la propuesta de mejora

Tabla 26: *Proceso de capacitación*

Ítem	Proceso de Capacitación
Día 1	<ul style="list-style-type: none">• Presentación.• Objetivo de la capacitación.• Programa de los temas de capacitación: servicio al usuario o cliente
Día 2	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de atención
Día 3	<ul style="list-style-type: none">• Cultura situada al usuario
Día 4	<ul style="list-style-type: none">• Alcance de objetivos
Día 5	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo

Estrategias de elementos tangibles

Mediante esta investigación, se consiguió conocer que existen algunos factores por mejorar, para lograr la totalidad satisfactoria de las usuarias en los servicios de Gineco-obstetricia que ofrece el Hospital Regional Virgen de Fátima, mediante las percepciones de las distintas usuarias que acuden a este hospital se constató algunas debilidades en la dimensión elementos tangibles; ya que en la tabla 24, existe un 23,7% de insatisfacción en las usuarias, por lo que la estrategia a realizarse en este aspecto será determinada en base a la dimensión de aspectos tangibles que plantea la medición de calidad Servqual.

- Mantener las áreas del hospital en buen estado, limpia, relumbrante, y pulcra.
- Adecuado orden y control de los consultorios de Gineco-obstetricia
- Aumentar la cobertura de señaléticas en el exterior e interior del hospital.
- Identificar el estado de las señaléticas instaladas en la entidad.

Encargados:

- Personal de limpieza
- Supervisor de seguridad

El responsable de verificar la tarea será el encargado de la limpieza del lugar, Se ejecutará la inspección de cada zona del hospital cada cuatro horas este se delegará a controlar el trabajo del personal en todo instante, así mismo verificar el estado de las señaléticas.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

- Botòn (2018), en su tesis asumió como objetivo “determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén”. Llegando a la conclusión que la atención ofertada en el Centro de Atención Permanente a los usuarios asistentes, el 29% no se encuentran satisfechos por la atención que ofrece los colaboradores de enfermería; por lo que es un porcentaje menor dentro esta indagación, por lo que se debe prestar mayor atención. En la presente investigación encontramos una similitud referente a la insatisfacción de las usuarias obteniendo como resultados un 35,0% de población insatisfecha, de manera que aún existen algunos aspectos por mejorar en servicios de Gineco-obstetricia que ofrece el Hospital Regional Virgen de Fátima.
- Lòpez & Vasquez (2013), en su tesis “Propuesta de mejora del servicio de calidad en el Policlínico Chiclayo Oeste situado en la ciudad de Chiclayo, en el periodo 2013”. Para alcanzar esta información se utilizó la técnica Servqual instrumento de gestión establecida en cinco dimensiones (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles), Conforme a los hallazgos logrados se pudo identificar una moderada insatisfacción en las indicadas dimensiones. concluyendo que en la tabla de grado de insatisfacción, la dimensión fiabilidad se encuentra con un promedio final de 41.08% ya que esperan los usuarios que el proceso de citas sea rápido, capacidad de respuesta se encuentra con un promedio final de 44.72%, debido al largo tiempo de espera para ser atendidos, la dimensión seguridad se halla con el promedio de 34.43% lo cual significa un grado moderado de insatisfacción, perciben los asegurados que el profesional médico no les ofrece el tiempo preciso para efectuar una consulta meticulosa, la dimensión empatía con un promedio final de 20.82% lo que muestra un nivel moderado de insatisfacción, ya que esperan los asegurados que el personal de salud los trate con mayor respeto y amabilidad en todo momento, amabilidad, y paciencia en todo momento, en la tabla de nivel de insatisfacción, la dimensión elementos tangibles se encuentra con un promedio final de 19.25% dado que la infraestructura no es la adecuada para el funcionamiento de un policlínico según el personal médico. Se recomienda

que se lleve a cabo las propuestas elegidas, lo cual es posible que se puedan elaborar ya que han logrado un puntaje mayor acorde a los razones de la autoridad del Policlínico CHO, y van conforme al contexto del mismo. Por otra parte, conforme a los resultados obtenidos de esta investigación de acuerdo con el nivel de insatisfacción de las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, se pudo encontrar que existe una diferencia significativa de insatisfacción: la dimensión elementos tangibles se halla con un promedio final de 23,7% la dimensión fiabilidad con un promedio final de 26,4% la dimensión de seguridad con el 27,5% de insatisfacción y la dimensión de empatía con un promedio de 30,2% dado que no cumple las expectativas de las usuarias, concerniente a la dimensión sensibilidad con un 63,1% de insatisfacción respectivamente debido al largo tiempo de espera para ser atendidos en consultorios de Gineco-obstetricia. Por lo que se recomienda implementar el plan de mejora ya que constituye estrategias que conducirán a mejorar en el mediano y largo plazo los procesos de atención a al usuario, de manera que las labores a ejecutar no son muy confusas, esta propuesta va a lograr ampliar los niveles de calidad en los servicios y por ende una satisfacción mayor del usuario.

- Ramos (2015), en su tesis “factores agrupados al nivel de satisfacción sobre la atención de calidad del usuario externo en el Centro de Salud de Pícsi” indica que los resultados obtenidos internamente, el grado mayor de satisfacción están las variables de Seguridad con un 96,13%, continuado de Empatía con un 91,3% y concurrentes con el resultado está Fiabilidad y Aspectos Tangibles con 64,2% y 64,3% proporcionalmente, mientras que el grado mayor de insatisfacción es la variable Capacidad de Respuesta con 87,81% de población que no se ve expresada sus perspectivas en este punto, el autor concluye que en el Centro de Salud de Pícsi están satisfechos los usuarios con un 72,2% por la atención de calidad que reciben, según el método admitido para esta publicación está centralmente de lo que se considera apropiado para un servicio con calidad. Para ello en la presente investigación encontramos una semejanza con los resultados obtenidos donde las variables con mayor satisfacción están elementos tangibles con 76,3%, fiabilidad 73,6% y seguridad 72,4%, referente a empatía con un 69,7% variable que establece el mayor nivel de insatisfacción es sensibilidad con un 63,1% de

población. Concluyendo que las usuarias que hacen servicio de Gineco-obstetricia, están satisfechas con la atención de calidad que reciben en un 65,1%

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- Se constató que en su mayoría las usuarias sintieron de manera general satisfacción con el 65,1% por la atención percibida; sin embargo, se comprobó un 35% de insatisfacción. Encontramos que las variables con mayor satisfacción están elementos tangibles con 76,3%, fiabilidad 73,6% y seguridad 72,4%, referente a empatía con un 69,7% la variable que establece el grado mayor de insatisfacción es sensibilidad con 63,1% de población, notando un malestar en la pregunta N° 06 con el tiempo de espera para conseguir una cita y la pregunta N° 09 sobre la rápida y oportuna llegada al servicio de Gineco-obstetricia.
- Para identificar estas carencias se utilizó la técnica Servqual, herramienta que nos permitió ejecutar la medición del servicio de calidad, en sus dimensiones como fiabilidad, empatía, sensibilidad, seguridad y elementos tangibles y conocer las perspectivas de las usuarias para mejorar el servicio la calidad del departamento de Gineco-obstetricia.
- Se ha propuesto un plan de mejora estableciendo estrategias conforme a las dimensiones referentes a la técnica Servqual, fortalecer los aspectos de fiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles. Para ofrecer un servicio de calidad y alcanzar la total satisfacción en las usuarias del Hospital Regional Virgen de Fátima.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Para conseguir la satisfacción total de las usuarias se recomienda al director (a) del Hospital Regional Virgen de Fátima evaluar periódicamente la atención de calidad del personal de salud y personal administrativo con el fin de conocer las carencias que se demuestran durante la atención hacia las usuarias, de modo que se pueda descubrir áreas que requieran una mejora oportuna.

- ✓ Al equipo de gestión implementar el plan de mejora ya que establece estrategias que conducirán a fortalecer en el mediano y largo plazo los procesos de atención al usuario, considerando que las actividades a desarrollar no son muy complicadas, esta propuestas logrará desarrollar los niveles de calidad en los servicios, por ende una satisfacción mayor del usuario.

- ✓ Al jefe del departamento de Gineco-obstetricia Trabajar de forma continúa con el profesional asistente que trabaja en el Hospital Regional Virgen de Fátima, realizando constante capacitación sobre atención a los usuarios, talleres de sensibilización y orientación al buen trato.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Botòn, S. (2018). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería, en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché, Guatemala. *Rafael Landivar*. Guatemala.
- Cabrera , M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. *Para obter el título profesional de mèdico cirujano*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perù.
- Denove , C., & Power, J. (2006). En *La satisfacciòn del cliente*. Estado de California: Portfolio.
- Duque, E. (25 de enero-junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, vol. 15, pp. 64 - 80.
- Hernández al et. (2014). Metodología de la Investigación. Mèxico.
- Lòpez, A., & Vasquez, A. (2013). Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico chiclayo oeste ubicado en la ciudad de chiclayo, durante el periodo 2013. *Para obter el título de licenciado en administracion de empresas*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perù.
- Maggi, V. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Previo a la obtención del Título de: Magister en Gerencia en Servicios de la Salud*. Universidad Catòlica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ministerio de la Salud. (2019). Poblacion estimada por edades simples y grupos de edad, segùn departamento, provincia, distrito. 2019. Obtenido de <ftp://ftp.minsa.gob.pe/OEI/Poblacion/Poblacion%20Proyectada%20INEI%202019/Poblacion%20Estima%20INEI%202019/Poblacion%20Peru%202019%20Dpto%20Prov%20Dist.xlsx>
- Ministerio de Salud. (2015). Proyectos de mejora de la calidad reconocidos en los Encuentros Nacionales. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3302.pdf>

Ministerio de Salud Publica. (2015). Sistema de Triage de Manchester en Emergencia del Hospital General de Chone. Obtenido de http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triage_manchester.pdf

Ramos, L. (2015). factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi. *Para obter grado de maestra en gerencia de servicios de salud* . Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.

ANEXOS

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos	Diseño de metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima?</p>	<p>General Medir el nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del hospital Regional virgen de Fátima, Chachapoyas, 2019</p> <p>Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el estado actual del nivel de satisfacción en el departamento Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima. • Identificar los factores influyentes en el nivel de satisfacción del departamento Gineco- obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima. • Proponer un plan de mejora en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima para alcanzar la satisfacción del usuario. 	<p>Diseño: investigación no experimental</p> <p>Población maestra: conformado por 368 usuarias atendidas en el Hospital Regional Virgen de Fátima del distrito de Chachapoyas</p> <p>Método de investigación: inductivo – deductivo</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: encuesta Servqual</p> <p>Análisis e interpretación de resultados: los datos fueron tabulados, analizados y presentados en cuadros, gráficos y sus respectivas interpretaciones</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Variable independiente Nivel de satisfacción	Denove y Power (2006). Aunque hoy en día la mayoría de las empresas proclama que el servicio al cliente y la satisfacción, se encuentran entre sus prioridades, la realidad a la que se desafía este último (en carácter de promesas incumplidas, contestadores automáticos, colas largas de espera, etc.) confirma más bien lo contrario. Ello suele corresponder a que, para muchas de esas empresas, el vínculo entre unos niveles altos de satisfacción del consumidor y los beneficios generales persisten poco claro. Como consecuencia y, a pesar de sus declaraciones, la mayoría de las empresas no se comprometen con sus clientes. Este lamentable descuido acarrea unas pérdidas económicas considerables, ya que existe una	Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por cumplir con el trabajo prometido • solución de problemas • atención eficiente. 	Encuesta
		Es la disposición y voluntad que se tiene para ayudar a los usuarios, y proporcionarles un servicio rápido.	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • atención rápida y oportuna 	Encuesta
		Es el conocimiento y atención del personal, y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • responsabilidad 	Encuesta
		Es la capacidad que tiene una persona para entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Atención personalizada 	Encuesta

	relación directa entre el valor de las acciones y unos clientes descontentos.	aspectos físicos que los usuarios perciben de la organización	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Personal • materiales de comunicación. 	Encuesta
Variable dependiente Usuario en el departamento de Gineco - obstetricia	Variable cuantitativa	Medida en escala ordinal determinada como el tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento	edad	<ul style="list-style-type: none"> • 15 – 49 Años 	Encuesta
	Variable cualitativa	Medida en escala nominal. acuerdos con la Condición de una persona, según el registro civil	Estado civil	<ul style="list-style-type: none"> • Soltera • Casada • Conviviente • Viuda 	Encuesta
		Medida en escala nominal se define de acuerdo al grado más elevado que realizo o en curso	Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • primaria • secundaria, • superior • técnico • analfabeto. 	Encuesta
		Escala nominal definida resguardar o proteger a una persona en una eventualidad de riesgo	Condición del aseguramiento	SIS, SOAT, INPE ninguno y otro.	Encuesta

Anexos 3:

Cuestionario

“Nivel de satisfacción del usuario en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas 2019”

INSTRUCCIONES: Para valorar las variables, marque con una “x” en el casillero de su preferencia del ítem conveniente utilice la siguiente escala

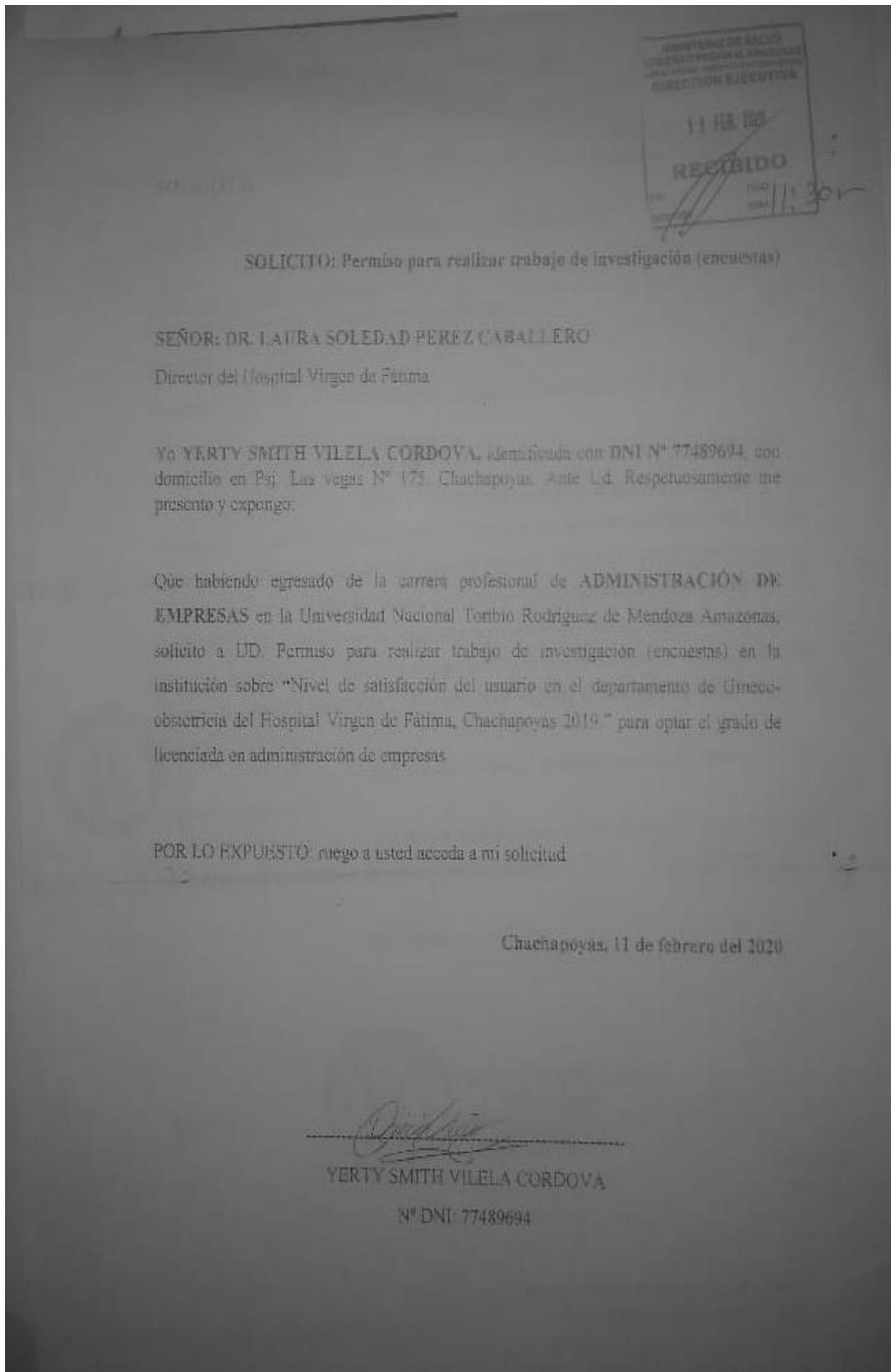
DATOS GENERALES

EDAD	Conviviente ()	Analfabeto ()
15 - 20 ()	Vuida ()	CONDICIÓN DE
21 - 29 ()	GRADO DE	ASEGURAMIENTO
30 - 39 ()	INSTRUCCIÓN	SIS ()
40 - 49 ()	Primaria ()	SOAT ()
ESTADO CIVIL	Secundaria ()	INPE NINGUNO ()
Soltera ()	Superior ()	OTRO ()
Casada ()	Técnico ()	

N°	PREGUNTAS	Extremadamente muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Extremadamente muy insatisfecho
		1	2	3	4	5
	DIMENSIONES					
	1. Fiabilidad					
1	¿El personal de este hospital informa a los pacientes y a sus acompañantes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos?					
2	¿El personal de este hospital expreso sincero interés para solucionar cualquier problema?					
3	El personal de salud le brindo confianza cuando realizaba su atención?					
4	¿Se le consintió estar junto a su familiar o pareja durante su atención?					
5	¿El personal de salud mostro ser competente durante su atención?					

2. Sencibilidad						
6	¿Logro conseguir una cita para el servicio Gineco-obstetricia de manera inmediata?					
7	¿Fue atendido inminentemente a su llegada al centro, sin interesar su situación socioeconómica?					
8	¿La atención del personal fue rápida y oportuna?					
9	¿Fue rápida y oportuna la llegada al servicio de Gineco-obstetricia?					
10	¿La atención se prioriza de acuerdo al estado de la paciente?					
3. Seguridad						
11	¿El profesional de salud le dedico el tiempo preciso para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿Se le dejo sola en el servicio de Gineco- obstetricia durante extensos periodos de tiempo?					
13	¿Antes de realizar algún procedimiento se le pidió permiso?					
14	¿Mostró seguridad el profesional de salud para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
4. Empatía						
15	¿El medico la escucho atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal le mostro interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?					
17	¿El médico le explico a usted con palabras sencillas de entender los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿El médico le explico a usted con palabras sencillas de entender el tratamiento que recibirá: tipos de dosis, efectos adversos y medicamentos?					
5. Elementos Tangibles						
19	¿Se sentía confortable con el ambiente donde se encontraba durante la atención?					
20	¿El servicio conto con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes?					
21	¿El servicio de Gineco-obstetricia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?					
22	¿El servicio de Gineco-obstetricia conto con equipos y materiales necesarios para su atención?					
23	¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?					

Anexos 4: Documentos presentados al Hospital Regional Virgen de Fátima



Hospital Regional "Virgen de Fatima" Chachapoyas

"ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 044-2020"

Chachapoyas, 18 de febrero del 2020

CARTA N° 044-2020-G.R.AMAZONAS-DRSA/IRVIRVICI/DE

Señorita:
YERTY SMITH VILLELA CORDOVA
Egresada en Administración de Empresas UNTRIM-CHACHAPOYAS

CIUDAD-

ASUNTO : AUTORIZA INGRESO A INVESTIGACION ENCUESTA
REF : SOLICITUD S/N

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo; asimismo en atención al documento signado en referencia, manifestarle que contando con la opinión favorable de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional "Virgen de Fátima"-Chachapoyas y en Coordinación con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, se le comunico que se está AUTORIZADO, para realizar su trabajo de investigación (encuestas) en este nosocomio. Títulado "Nivel de Satisfacción del Usuario en el Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional "Virgen de Fátima"-Chachapoyas 2019", para Optar el grado de licenciada en Administración de Empresas.



A partir del día Viernes 21 de febrero del 2020, en horario asistencial

(7:00 a.m. a 2:00 p.m.).

Sin otro en particular, me suscribo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de consideración y estima que bien merece.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA CHACHAPOYAS
Laura
LAURA MORENO TELLEPA CABALLERO
DIRECTORA DE PLU/DIA
MEDICINA ESTÉTICA OGG
CNP 17525 RNE 8883

02
7:40pm
DJA

www.regionamazonas.gob.pe | Pte. Daniel Alpidés Camón N° 440
www.hospitalvirgencefatima.gob.pe | Chachapoyas - Amazonas
Tel: (041) 477016