

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL  
SERVICIO DE GINECOLOGIA EN EL HOSPITAL RICARDO CRUZADO  
RIVAROLA DE NAZCA DURANTE EN EL AÑO 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**HINOJOSA PEREYRA CARLOS ARMANDO**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR**

**Joseph Arturo Pinto Oblitas**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi asesor de tesis Joseph Arturo Pinto Oblitas por su guía y tiempo que dedica al enseñarme la metodología además de al Dr. Juan Eduardo Zeppilli Díaz y a todo el grupo de los docentes de Atención Integral de Salud quienes se dan un tiempo para poder darnos los alcances básicos para nuestra carrera.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes son la base principal de mi persona, además de darme siempre los ánimos para seguir adelante.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** El objetivo principal del estudio fue determinar cuáles son los factores asociados a la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola durante el periodo 2018. De igual manera los factores a evaluar se detallan en los objetivos específicos como el factor edad, el grado de instrucción, ingresos y la ocupación.

**MATERIAL Y METODOS:** la presente investigación presento un enfoque Cuantitativo y presento un tipo de estudio observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Sobre el nivel de investigación esta fue de tipo correlacional y se manejó una población de 270 personas para la recolección de datos se realizó la encuesta SERVQUAL así como una ficha de factores sociodemográficos de las pacientes atendidas en el servicio de ginecología. También se contó con una muestra de 270 pacientes.

**RESULTADOS:** Se encontró que los factores evaluados si presentaron un grado de asociación de importancia a la satisfacción percibida por el paciente los cuales fueron los siguientes: Edad (Elementos tangibles 0.00, fiabilidad 0.00, capacidad de respuesta 0.00, seguridad 0.00 y empatía 0.00); Grado de instrucción (Elementos tangibles 0.02, fiabilidad 0.02, capacidad de respuesta 0.00, seguridad 0.00 y empatía 0.00); Ingresos (Elementos tangibles 0.00, fiabilidad 0.03, capacidad de respuesta 0.00, seguridad 0.04 y empatía 0.00) y Ocupación (Elementos tangibles 0.00, fiabilidad 0.00, capacidad de respuesta 0.00, seguridad 0.00 y empatía 0.04).

**CONCLUSIONES:** Se concluye que los factores edad, grado de instrucción, ingresos y ocupación se encontraban relacionados a la satisfacción percibida del paciente al obtener un p valor por debajo de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción usuario, Factores sociodemográficos, calidad

## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** The main objective of the study was to determine which are the factors associated with the satisfaction of the patients treated at the Ricardo Cruzado Rivarola Hospital during the 2018 period. Similarly, the factors to be evaluated are detailed in the specific objectives such as the age factor, the level of education, income and occupation.

**MATERIAL AND METHODS:** this research presented a quantitative approach and presented a type of observational, descriptive, prospective and cross-sectional study. Regarding the research level, this was of a correlational type and a population of 270 people was handled for data collection, the SERVQUAL survey was carried out, as well as a file of sociodemographic factors of the patients treated in the gynecology service. There was also a sample of 270 patients.

**RESULTS:** It was found that the evaluated factors did present a degree of association of importance to the satisfaction perceived by the patient, which were the following: Age (tangible elements 0.00, reliability 0.00, responsiveness 0.00, security 0.00 and empathy 0.00); Degree of instruction (Tangible elements 0.02, reliability 0.02, responsiveness 0.00, security 0.00 and empathy 0.00); Income (tangible elements 0.00, reliability 0.03, responsiveness 0.00, security 0.04 and empathy 0.00) and Occupation (tangible elements 0.00, reliability 0.00, responsiveness 0.00, security 0.00 and empathy 0.04).

**CONCLUSIONS:** It is concluded that the factors age, educational level, income and occupation were related to the perceived satisfaction of the patient when obtaining a p value below 0.05, so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is refuted.

**KEY WORDS:** User satisfaction, Sociodemographic factors, quality

## **INTRODUCCION**

En nuestro contexto actual, muchas instituciones ya sean públicas o privadas con o sin fines de lucro, se enfocan en ofrecer bienes en su mayoría o servicios para los usuarios, realizan dentro de sus operaciones se encuentran los procesos de servicio al cliente, los cuales deben brindarse enfocándose a los más altos estándares de calidad para cubrir exitosamente las expectativas de los sujetos que componen la demanda.

Las definiciones de calidad y servicio son 2 conceptos de suma importancia cuando se va a hablar de la organización planteada por la institución para el manejo de los clientes. En el caso de las entidades hospitalarias lo que pretenden ofrecer al cliente son servicios de salud. En esta transacción se ven involucrados diversos aspectos como lo es la satisfacción que presenta el usuario, la calidad percibida, etcétera.

En la presente investigación se pretende investigar todos esos posibles factores asociados al servicio que se presenta por parte de un hospital público como lo son los factores sociodemográficos y a su vez analizar el grado de satisfacción presente en el cliente.

## ÍNDICE

<b>CARATULA</b>	<b>I</b>
<b>ASESOR</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE</b>	<b>VIII</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>X</b>
<b>LISTA DE GRAFICOS</b>	<b>XII</b>
<b>LISTA DE ANEXOS</b>	<b>XIV</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 GENERAL	3
1.2.2 ESPECÍFICOS	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6 OBJETIVOS	7
1.6.1 GENERAL	7
1.6.2 ESPECÍFICOS	7
1.7 PROPÓSITO	7
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	8
2.2 BASES TEÓRICAS	14

2.3 MARCO CONCEPTUAL	22
2.4 HIPÓTESIS	23
2.4.1 GENERAL	23
2.4.2 ESPECÍFICAS	23
2.5 VARIABLES	24
2.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	25
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>	
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	26
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	27
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	28
3.4 DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS	29
3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	29
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	29
<b>CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 RESULTADOS	30
4.2 DISCUSION	43
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1 CONCLUSIONES	46
4.2 RECOMENDACIONES	47
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b>	EDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>30</b>
<b>TABLA 2:</b>	GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>31</b>
<b>TABLA 3:</b>	INGRESOS DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>32</b>
<b>TABLA 4:</b>	OCUPACION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>33</b>
<b>TABLA 5:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>34</b>
<b>TABLA 6:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION FIABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>35</b>
<b>TABLA 7:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>36</b>
<b>TABLA 8:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION SEGURIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO	<b>37</b>

CRUZADO RIVAROLA 2018

<b>TABLA 9:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION EMPATIA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>38</b>
<b>TABLA 10:</b>	RELACIÓN ENTRE EL FACTOR EDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>39</b>
<b>TABLA 11:</b>	RELACIÓN ENTRE EL FACTOR GRADO DE INSTRUCCION Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>40</b>
<b>TABLA 12:</b>	RELACIÓN ENTRE EL FACTOR INGRESOS Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>41</b>
<b>TABLA 13:</b>	RELACIÓN ENTRE EL FACTOR OCUPACION Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>42</b>

## LISTA DE GRAFICOS

<b>GRAFICO 1:</b>	EDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>30</b>
<b>GRAFICO 2:</b>	GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>31</b>
<b>GRAFICO 3:</b>	INGRESOS DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>32</b>
<b>GRAFICO 4:</b>	OCUPACION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>33</b>
<b>GRAFICO 5:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>34</b>
<b>GRAFICO 6:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION FIABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>35</b>
<b>GRAFICO 7:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018	<b>36</b>
<b>GRAFICO 8:</b>	NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION SEGURIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO	<b>37</b>

CRUZADO RIVAROLA 2018

**GRAFICO 9:** NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION **38**  
EMPATIA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO  
CRUZADO RIVAROLA 2018

## **LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXO 1:</b>	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	<b>56</b>
<b>ANEXO 2:</b>	INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION	<b>58</b>
<b>ANEXO 3:</b>	VALIDACION DE INSTRUMENTO – INFORME DE OPINION DE EXPERTO	<b>62</b>
<b>ANEXO 4:</b>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	<b>65</b>
<b>ANEXO 5:</b>	MATRIZ DE CONSISTENCIA	<b>66</b>

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Situación a nivel Mundial**

Actualmente, hablar sobre la satisfacción del paciente es un tema subjetivo ya que su medida es dependiente de la percepción del usuario, pese a que no hay un consenso sobre su definición la organización mundial de la salud lo define como la capacidad que presenta un determinado conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos de cubrir el deseo o la necesidad de determinados usuarios en un momento específico. Para evaluar la satisfacción relacionado a los servicios de salud es fundamental considerar la satisfacción del paciente ya que esta evalúa las diferentes dimensiones de la atención médica prestada <sup>(1)</sup>.

Según los datos publicados tanto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (ODCE) las unidades prestadoras de servicios de salud que brindan una atención de salud de baja calidad presentan una baja satisfacción de las necesidades de salud requeridas por los pacientes <sup>(2)</sup>.

Entre los aspectos que destacan una mala satisfacción de la calidad de la atención se encuentran los diagnósticos imprecisos, errores en la prescripción, tratamientos ineficaces o profesionales carentes de experiencia <sup>(2)</sup>.

#### **Situación a Nivel Continental**

La insatisfacción del paciente asociado a la mala calidad de atención no es un problema aislado perteneciente solo a países desarrollados sino que afecta a todo el mundo, un ejemplo de esto es la mala calidad de las

unidades prestadoras de salud en México, en donde la higiene en los ambientes hospitalarios como las salas de hospitalización, áreas quirúrgicas y servicios higiénicos son un problema. Además de esto los procedimientos realizados en diversos hospitales y similares se realizan con un nivel de seguridad mínimo <sup>(3)</sup>.

Al evaluar la satisfacción percibida por el usuario, estos indicaron que los servicios de salud proporcionados en sus comunidades habían disminuido a la calidad percibida en años anteriores donde un 66.7% de los entrevistados manifestaron una falta de amabilidad del personal de salud y una escasa atención proporcionada <sup>(3)(4)</sup>.

Por otro lado, En Ecuador uno de los principios de la política de sanidad es la calidad de la atención, esta es considerada como un derecho de todo ciudadano y presenta como eje central la satisfacción del usuario ya que esta brinda información acerca de la calidad que es percibida por los pacientes en sus diferentes dimensiones como puede ser la estructura, procesos o resultados. En una evaluación realizada a nivel nacional durante el 2017 se encontró que entre los principales problemas que afectan la satisfacción del usuario se encuentran las malas relaciones medico paciente, la falta de recursos y el tiempo de espera prolongado para la atención <sup>(4)(5)</sup>.

### **Situación a nivel Nacional**

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) informa que tanto la satisfacción percibida por los pacientes como la calidad de la atención en entidades medicas son variables empleadas con frecuencia para valorar la calidad de la atención en los servicios de salud. En estudios previos se

encontró que del total poblacional un 74% hicieron referencia de que el principal problema relacionado a la satisfacción son los trámites administrativos seguidos de un 19% haciendo referencia a la dificultad para separar citas médicas y un 7% que refería un trato despectivo por parte del personal sanitario que labora ahí <sup>(6)</sup>.

Se observa que la calidad de la atención así como la satisfacción percibida por el usuario externo es un tema trascendental para una adecuada atención de salud así como para una correcta gestión sanitaria ya que repercute en diversas áreas como lo es el área económica, social y laboral y no solo se limita al área de salud. Dicho lo anterior el presente estudio busca determinar cuál es la asociación entre los factores sociodemográficos y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola durante el periodo 2018 <sup>(1,7)</sup>.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 GENERAL**

¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018?

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

¿Existe relación entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018?

¿Existe relación entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018?

¿Existe relación entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018?

¿Existe relación entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La relación entre el médico y el paciente es un requisito fundamental para el buen desarrollo de una consulta médica en donde los galenos deben tomar conciencia de la importancia de ello. Según el ministerio de salud hay tipos de niveles en la relación del médico con el paciente. En el primer caso hay un trabajo autoritario del profesional médico donde el profesional de la salud tiene el conocimiento y quiere exigir una forma de tratamiento en la mayoría de casos sin brindar manifestación alguna.

El siguiente caso tiene un rasgo paternalista en la cual también se obliga una condición conllevando a una mala relación médico paciente. A su vez indica que la mejor forma de relación con el paciente es aplicando un tema de igualdad, en la que el médico no por tener mejores conocimientos el paciente va a ser inferior o en el caso que sea un paciente importante va a ser superior a su médico, por eso el concepto de igualdad es muy importante para realizar un acto médico de manera correcta.

El médico no solo debe cumplir la función de diagnosticar, sino también de educar al paciente motivándolo a que forme parte de manera activa identificando sus males de salud que lo quejan y en la solución del mismo. El profesional médico debe expresar sus conocimientos al paciente de modo que el paciente acepte que tiene una enfermedad y admita su tratamiento de manera que el paciente no lo vea como una imposición de quien lo trata sino más bien como una indicación del galeno.

Por eso el médico debe saber cómo comunicar a su paciente todo lo que necesita saber con toda la información y el conocimiento del caso para que entienda el paciente sobre mal que lo aqueja y su tratamiento. Es por ello la realización de esta tesis que tiene como finalidad tomar conciencia de la importancia de la calidad en la relación del médico con su paciente en el acto médico, entendiendo los riesgos de una mala relación y el efecto negativo que causaría.

El resultado de este trabajo nos va a ayudar a fomentar una adecuada calidad de atención y calidez al paciente a través de la identificación de las causas y los efectos que trae consigo una pésima relación médico paciente.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

La presente investigación será realizada en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca. Con relación a la duración de la investigación esta será realizada en un periodo de 1 año.

Respecto a los sujetos que forman parte del presente estudio serán las pacientes atendidas en consultorios externos de ginecología que se encuentren internadas en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca con el objetivo de buscar que factores influyen en el grado de satisfacción presente en las pacientes de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca.

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

**Económico:** Se encuentra una limitación de consideración ya que todos los gastos descritos en el presupuesto correrán por cuenta propia.

**Recursos humanos:** Una de las limitaciones que presenta este estudio es que la calidad percibida es un factor subjetivo que se origina de la opinión personal del paciente hacia la atención y puede ser modificada e influenciada por diversos factores externos. Otra limitación sería la disponibilidad de las pacientes tendrán para participar en el estudio luego de la atención ambulatoria en el consultorio ginecológico.

**Recursos Materiales:** la información a recolectar para el presente estudio corre por parte de los pacientes que conforman nuestra muestra, una posible limitación puede ser la falta de veracidad en sus respuestas además de no querer responder las preguntas que se les puedan formular

**Disponibilidad de tiempo:** dependerá del tiempo libre con el que se cuente.

**Acceso institucional:** La principal limitación es la demora en la emisión del permiso hospitalario para la ejecución de la tesis

**Licencias:** la entidad hospitalaria puede negarse a darnos el permiso para ejecutar nuestro estudio

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 GENERAL**

Determinar los factores de asociados a la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018

### **1.6.2 ESPECÍFICOS**

Identificar si existe relación entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018

Identificar si existe relación entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018

Encontrar si existe relación entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018

Identificar si existe relación entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018

### **1.7 PROPÓSITO**

El estudio nos ayuda a conocer cuáles son los factores asociados del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca en el año 2018.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS**

#### **Internacionales**

Becerra A et al. (2020), presento una investigación de tipo cuantitativo,

observacional, analítico en donde se planteó como objetivo el determinar cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias con relación a la atención brindada en el servicio de ginecología. Para ello se contó con una muestra de estudio de 210 pacientes las cuales fueron evaluadas mediante una encuesta. En los resultados que se obtuvieron se encontró que la mayoría de pacientes (61%) se encontraban satisfechos con la atención prestada sin importar su situación socioeconómica, (58%) fueron atendidos considerando la gravedad de su estado de salud, un (54%) encontraron en la farmacia los medicamentos recetados y un (55%) estuvo satisfecho con la atención recibida. Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de atención en el área de ginecología, Hospital Universitario San José de Popayán, año 2019, encontrado fue alto. <sup>(13)</sup>

Akbas M. (2019), presento una investigación de tipo descriptivo, transversal y observacional en donde se planteó como objetivo principal el determinar los niveles de satisfacción de los pacientes respecto a la atención en enfermería en una clínica de ginecología y obstetricia. Para ello se contó con una población de 3871 pacientes y una muestra de 420 pacientes. Luego de su ejecución se encontró que entre los aspectos de las enfermeras que presentaron mayor satisfacción estaban la privacidad que les proporcionaban con un 26.0%, el control por parte de enfermería con un 20.2% y la eficiencia de las enfermeras con un 19.3%. dicho lo anterior se concluye que la satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería fue moderada, además de esto los pacientes manifestaban que las enfermeras no los atendían de manera integral. <sup>(16)</sup>

Rodríguez M. et al. (2017) realizaron un estudio sobre “Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid”. Madrid, España. Estudio de tipo descriptivo, transversal. El

objetivo fue identificar los factores que definen la satisfacción de pacientes en consultas externas de varios hospitales de la ciudad de Madrid. La población fueron 150 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario auto administrado. Los resultados del análisis descriptivo al cuestionario mostraron que la calidad de la administración es valorada debajo de los 5 puntos, en el área clínica obtuvieron un valor de 6 puntos aproximadamente, de donde da como resultado un valor del cuestionario superior a 5. En cuanto al tiempo de espera para la consulta, fue el que dio un valor medio mínimo respecto a los demás ítems del cuestionario aplicado, con un valor de 3.5 sobre 10, y el valor más elevado fue en el ítem que mencionaba el trato que daba el personal de enfermería, al que le correspondió un valor de 7 aproximadamente. Concluyendo que es posible afirmar que en la población investigada solo había 2 factores relacionados con un aumento en la satisfacción de los pacientes en consultorios externos, dichos factores fueron: el sexo (varón) y tener estudios universitarios.

Orozco J. (2017) realizó una investigación sobre “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. Managua, Nicaragua. Estudio de tipo descriptivo de corte transversal. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio en consulta externa área de Medicina General Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila. La población fueron 364 personas a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron un balance en las cuatro categorías de edad en la población laboralmente activa y adultos, el 57% fueron mujeres, 69.4% bachilleres y universitarias, el 93% de procedencia urbana. Los factores según dimensión fueron: bienes tangibles: 0.08, confiabilidad - 0.32, responsabilidad -0.35, seguridad -0.23 y empatía -

0.32. Concluyendo que, al catalogar la calidad del servicio, la dimensión que estuvo más alejada de cero fue el nivel de confianza y la que estuvo más cerca a cero fue: los bienes tangibles, el resultado del índice de calidad de servicio (ICS) lo que significa que el servicio ofrecido en la consulta externa del área de medicina general, de acuerdo a la percepción y expectativa de los usuarios, cumplen de forma moderada con el estándar de calidad.

Díaz, S; et al. (2017) realizaron un estudio sobre “Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos”. Caldas, Colombia. Estudio descriptivo, transversal. El objetivo fue relacionar la satisfacción de los servicios de salud y la calidad de vida asociada a la salud (CVRS) en pacientes adultos. La población fueron 240 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario de variables sociodemográficas, servicios de salud y CVRS (cuestionario WHOQOL – BREF). Los resultados mostraron que el 52.9% de la muestra fueron adultos mayores de 45 años; 59.6% fueron mujeres, 94.2% tienen servicios de salud, 61.7% son servicios de salud privados y 12.5% tienen planes complementarios. El 64.6% estaban satisfechos con sus servicios de salud; no es así respecto a los que tenían 45 años y con estudios menores a 10 años, lo cual dio un impacto negativo en la CVRS (OR = 1.68;  $p=0.04$ , OR=2.7%;  $p=0.001$ ), el análisis multivariable, el factor que explica adecuadamente el compromiso de la CVRS engloba: escolaridad mínima (OR=3.04;  $p=0.00$ ), incomodidad con la limpieza de los servicios de salud (OR=2.13;  $p=0.02$ ), además sentían molestia respecto a la atención dada por el personal del área de administración de la institución (OR=1.75%;  $p=0.04$ ). Concluyendo que el deficiente nivel educativo, la incomodidad con la limpieza de los servicios y con la atención ofrecida por el personal de administración, ocasiona una sensación negativa en la CVRS.

## **Nacionales**

Ruiz J. (2019), presento un estudio de tipo descriptivo, observacional y transversal en donde se planteó como objetivo de estudio el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los consultorios de ginecología durante el año 2019. Para ello se contó con una población de 130 personas a las cuales se les aplico una encuesta como instrumento de estudio. De las 130 encuestas realizadas se encontró una satisfacción laboral de 92.5%. el grado educativo más frecuente es el de nivel secundario con un 50.7%, un 93% estuvo asegurado y un 46.9% fueron adultos jóvenes. Dicho lo anterior se concluye que, el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de ginecología fue alta. <sup>(15)</sup>

Vásquez A. et al. (2019) realizaron un estudio sobre “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados”. Lima, Perú. Estudio de tipo analítico, transversal. El objetivo fue estimar la satisfacción respecto a la atención en salud brindada en establecimientos del ministerio de salud (MINSA) y determinar los factores relacionados en los adultos. La población fueron 14 206 adultos que fueron atendidos en alguno de los establecimientos del MINSA. Dicha atención fue catalogada como: muy mala, mala, buena y muy buena; describieron las características de la población a través de frecuencias y proporciones ponderadas. Para encontrar los factores relacionados con la satisfacción hacia la atención brindada, se realizó un modelo logístico ordinal general. A nivel nacional el 74.3% de personas manifestaron una satisfacción: buena o muy buena, respecto al servicio recibido. Tener una enfermedad crónica, un lenguaje nativo o habitar en aglomeraciones de población mayores a 2000 personas, estuvo asociada con un bajo nivel de satisfacción respecto a la

atención recibida; vivir en zona selvática se relacionó con un elevado grado de satisfacción sobre la atención. Concluyendo que tres de cada cuatro personas externas calificaron como buena o muy buena la atención recibida en los establecimientos del MINSA; hay sub grupos de poblaciones que presentaron mínimo nivel de satisfacción con la atención recibida. Además deben insistir en las mejoras de la satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad de la atención que brinda el MINSA como uno de los más grandes proveedores de salud en el Perú.

Olivares C. (2018), presento una investigación de tipo observacional, prospectivo y transversal donde se planteó como objetivo de estudio el determinar cuáles son los factores asociados a la percepción del paciente a la calidad de la atención de los usuarios del servicio de gineco-obstetricia del hospital III en Arequipa, para ello se contó con una muestra de estudio de 508 pacientes atendidas en el servicio de gineco obstetricia, se empleó la encuesta SERVQUAL como instrumento de estudio. En los resultados obtenidos se encontró que la edad más frecuente de los pacientes estuvo entre los 18 a 30 años de los cuales un 48% presentaban una educación secundaria y 17.5% es universitario. Respecto a la satisfacción del paciente este fue de (79.1%) en elementos tangibles, (74.3%) en fiabilidad, (72.1%) en la capacidad de respuesta, (71.2%) en seguridad y (71.9%) en la dimensión empatía. Se concluye que la satisfacción de las pacientes respecto a la atención brindada era alta en el servicio de gineco – obstetricia. <sup>(17)</sup>

Infantes, F. (2017) realizo una investigación sobre “Calidad de la atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención medica complementaria del Hospital III de Iquitos”. Iquitos, Perú. Estudio de tipo transversal. El objetivo fue evaluar los factores

relacionados a la calidad percibida en atención del área de medicina complementaria en el Hospital II de Iquitos. La población fueron 305 pacientes del área de consulta externa. Resultados evaluaron factores relacionados que son la edad, sexo, grado de instrucción, continuidad del paciente y el estado del encuestado, es decir si es paciente o acompañante; y encontraron que el nivel de satisfacción total fue de 72.9%, la satisfacción según dimensiones fue de 68.6%, 72.3% tenían capacidad de responder; 77.1% de seguridad; 73.7% de empatía; 73.6% correspondía a aspectos tangibles. Respecto a los factores sexo y edad tenían relación con el total de las dimensiones estimadas ( $p < 0.05$ ) y respecto a la satisfacción total en los pacientes mayores de 58 años. Concluyendo que el nivel de satisfacción total observada fue elevada, y las dimensiones de seguridad y empatía resultaron en porcentajes elevados de satisfacción, también hallaron nexos entre el sexo y la edad.

Zamora C. (2017), en su investigación observacional llevada a cabo en el Hospital de la Solidaridad se planteó como objetivo el encontrar cual es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad hospitalaria, para ello se evaluó a 249 sujetos mayores de edad atendidos entre los meses de agosto 2011 a febrero 2012. Se pudo identificar que el 74% tenía secundaria incompleta, 68% estuvo conforme con el trato de la atención. La satisfacción en general en este establecimiento fue de 72%.

(18)

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

El nivel de satisfacción se emplea para cuantificar la calidad de atención que brinda el personal de salud a nivel del proveedor individual, así como para los sistemas y programas de atención médica. <sup>(20,21)</sup> La satisfacción

del paciente se correlaciona con la adherencia al tratamiento, la lealtad al proveedor y un menor riesgo médico legal. <sup>(20 - 22)</sup>

Los factores que se relacionan a la satisfacción no se comprenden por completo, y los resultados de los trabajos anteriores han sido inconsistentes. Lo que está claro, sin embargo, es que la satisfacción del paciente no es solo una función del médico y la atención objetiva brindada, sino que también está influenciada hasta cierto punto por las características específicas del paciente. De hecho, se ha encontrado que la variable de satisfacción se correlaciona con otras que son propios del paciente como puede ser la edad, las expectativas no satisfechas, la comunicación médico-paciente, los resultados de salud, la gravedad del dolor, el momento de la evaluación y el estado mental del paciente. <sup>(23)</sup>

En el lenguaje de evaluación de resultados, un concepto amplio como la satisfacción del paciente es una teoría extensa. Se han delineado diversos constructos de la satisfacción del paciente. <sup>(21-22)</sup> En general, estos consisten en una evaluación cognitiva y una reacción emocional al cuidado brindado <sup>22</sup>. Además, la satisfacción del paciente incluye la evaluación de un individuo en las distintas dimensiones de la atención médica. Las dimensiones potenciales de este constructo incluyen las interacciones del paciente con el proveedor y con el entorno físico. <sup>(23 - 26)</sup>

Otra definición de este término es la relación que existe entre las expectativas y los resultados. <sup>(27)</sup>, y la atención recibida la cual se juzga frente a las expectativas que dependen de variables como la educación, las actitudes y las experiencias previas <sup>(28 - 30)</sup>. Pese a esto no existe una definición estandarizada para definir exactamente que es la satisfacción en el contexto del cuidado de la salud. <sup>(32)</sup>

Bajo estas circunstancias, ¿sería más apropiado dirigirse a los pacientes como "consumidores"? La palabra "consumidor" se deriva de la palabra latina "consumere" que literalmente significa alguien que adquiere productos o servicios. Del mismo modo, la palabra cliente también se define como "una persona que compra bienes o servicios". <sup>(33)</sup> Hoy el paciente se ve a sí mismo como un comprador de servicios de salud. Una vez que se acepta este concepto, existe la necesidad de reconocer que cada paciente tiene ciertos derechos, lo que pone un énfasis especial en la entrega de atención médica de calidad. Esto explica por qué muchos hospitales, especialmente los del sector corporativo, han comenzado a funcionar como una industria de servicios. La industria hospitalaria ha comenzado a emplear profesionales de recursos humanos y graduados en administración. En EE. UU. <sup>(31)</sup>, Las bonificaciones médicas están vinculadas a la evaluación del paciente de la interacción personal de su médico con ellos. Estos actores han reconocido que una mayor satisfacción del paciente conduce a beneficios para la industria de la salud de varias maneras, que han sido respaldadas por diferentes estudios: <sup>(34)</sup>

- a)** La satisfacción del paciente produce una noción de lealtad en el usuario que recibe la atención. <sup>(34)</sup>
  
- b)** Son menos vulnerables a las guerras de precios. Existe evidencia suficiente para demostrar que las organizaciones con alta lealtad de los clientes pueden obtener un precio más alto sin perder sus ganancias o su participación en el mercado. <sup>(34)</sup>
  
- c)** El aumento de la moral del personal con una menor rotación también conduce a una mayor productividad. <sup>(34)</sup>

- d)** Reducción del riesgo de demandas por negligencia médica: se ha informado una correlación inversa para las tasas de satisfacción del paciente y las demandas por negligencia médica. <sup>(36)</sup>

La excelencia en el servicio gira en torno a tres factores: médico, paciente y organización. <sup>(36)</sup>

#### **a. Médico**

Sin lugar a dudas, el médico tiene la doble responsabilidad de brindar la mejor atención médica al paciente y de dirigir al equipo o la organización para alcanzar el objetivo de satisfacer al paciente. A continuación, se enumeran algunas "reglas de la casa" para manejar al paciente a fin de obtener un paciente satisfactorio y sin quejas. <sup>(34)</sup>

- a)** Romper el hielo: hacer contacto visual, sonreír, llamar a las personas por su nombre, expresarse con palabras de preocupación. <sup>(34)</sup>
- b)** Mostrar cortesía: gestos amables y palabras educadas hacen que el paciente se sienta muy cómodo. <sup>(34)</sup>
- c)** Escuchar y comprender: alentar a los pacientes a contar su problema. Invitar y responder sus preguntas. <sup>(34)</sup>
- d)** Informar y explicar: promover el cumplimiento. Las personas están menos ansiosas cuando saben lo que está sucediendo. <sup>(34)</sup>
- e)** Ver a la persona completa: Más allá de la enfermedad, ver a toda la persona. <sup>(34)</sup>
- f)** Compartir la responsabilidad: los riesgos y la incertidumbre son hechos de la vida en la práctica médica. Reconocer los riesgos crea confianza. <sup>(34)</sup>
- g)** Prestar toda la atención: esto reduce las distracciones y las interrupciones tanto como sea posible. <sup>(34)</sup>

- h)** Confidencialidad y privacidad seguras: observar lo que dice, dónde dice ya quién le responde. <sup>(34)</sup>
- i)** Preservar la dignidad: tratar al paciente con respeto. Respeto a la modestia. <sup>(34)</sup>
- j)** Recuerde la familia del paciente: las familias se sienten protectoras, ansiosas, asustadas e inseguras. <sup>(34)</sup>
- k)** Responder rápidamente: mantenga citas, devuelva llamadas y disculparse por las demoras. <sup>(34)</sup>

## **b. Paciente**

La aceptación del médico por el paciente tiene mucho que ver con la mejoría del paciente. Las expectativas de un paciente de un buen servicio dependen de diversos factores como la naturaleza de la enfermedad, la hora del día, su actitud frente al problema y las circunstancias. <sup>(35)</sup>

En general, los pacientes esperan que sus médicos mantengan el ritmo, se comporten de manera cordial y se comuniquen en su idioma. Esperan cuidado, preocupación y cortesía además de un buen trabajo profesional. Ciertos consejos pueden ayudar al médico o al hospital a comprender mejor a los pacientes: <sup>(35)</sup>

- a)** Reconocer que los pacientes esperan una relación personal que muestre compasión y cuidado. <sup>(33)</sup>
- b)** Reconocer que el paciente tiene ciertos derechos. Varias autoridades reguladoras y hospitales han elaborado una carta de derechos para los pacientes. <sup>(37)</sup>
- c)** Asegúrese de que el paciente tenga una buena primera impresión de usted. <sup>(37)</sup>
- d)** Ponerse en el calzado de tus pacientes. <sup>(37)</sup>

- e) Reducir el tiempo de espera del paciente al mínimo posible. <sup>(37)</sup>
- f) Tratar de hacer que su sistema de resolución de problemas sea funcional. <sup>(37)</sup>
- g) Obtener siempre los comentarios de sus pacientes y corrija las deficiencias. <sup>(37)</sup>

### **C. Hospital**

Muchas veces sucede que, con un médico competente y un paciente obediente, los problemas persisten debido a las políticas, la cultura de trabajo y la actitud mostrada por el hospital. Tradicionalmente, los hospitales han tenido servicios funcionales discretos tales como mantenimiento de la casa, servicios dietéticos, farmacia, laboratorio, etc. Desafortunadamente, esta especialización ha llevado a una mayor fragmentación, atención costosa y un servicio al cliente menos que ideal. Un estudio describe que, durante una estadía típica de 3 a 4 días en un hospital grande, un paciente puede interactuar con 50-60 empleados. <sup>(35)</sup> Crear y mantener una cultura organizacional orientada al servicio es importante para el éxito de cualquier organización. Se están viendo varios cambios en las estrategias de gestión con la finalidad de proveer una mejor calidad del servicio. <sup>(38)</sup>

Hay ciertas áreas donde se deben mantener los requisitos y estándares mínimos. Un consultorio de diseño estético, que está bien amueblado, bien espaciado con buenos interiores, bien equipado con iluminación, agua, muebles, etc., y el personal agradable que hace un gran esfuerzo para llevar al paciente a la oficina del doctor. Es posible que los pacientes no recuerden lo que se les dijo; pero siempre recuerdan cómo los se les hizo sentir. Con tantas opciones disponibles, pocas personas se quedarán con un médico que no respeta su tiempo. El tiempo de espera depende a su

vez de otros factores, como la forma de trabajo del médico, el paciente atendido, la localidad donde practica y la eficacia del personal de apoyo.

(38)

Este es quizás el indicador más importante para encontrar la satisfacción percibida por el paciente. La mejora de las habilidades interpersonales del médico puede aumentar la satisfacción del paciente, lo que probablemente tendrá un efecto positivo en la adherencia al tratamiento y los resultados de salud. (39,40).

Con frecuencia, los médicos terminan prescribiendo más y hablando menos con el paciente. En un estudio, la comunicación insuficiente fue reconocida por los pacientes con psoriasis como un factor de importancia en la satisfacción de la atención. (41) La literatura revisada estuvo de acuerdo en el hecho de que existe un impacto de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención. La evaluación de la satisfacción por los pacientes es una herramienta realista para realizar mejoras en la toma de decisiones, reducción de costos y una gestión eficaz de salud y mediante esta forma proporcionar una evaluación hospitalaria. (29 31,33)

Además, debido a la tendencia de las industrias de la salud a concentrarse en la atención; la percepción de la satisfacción refleja la participación de los pacientes en la toma de decisiones y mejora de la calidad hospitalaria.(41) La satisfacción del paciente representa un marcador clave de comunicación y comportamiento relacionado con la salud.(42 - 43) En contraste, parte de la literatura descarta las opiniones de los pacientes como una evaluación totalmente subjetiva y un juicio poco confiable de la calidad de la atención.(40) Básicamente, existen dos enfoques para evaluar la satisfacción del paciente: cualitativa y cuantitativa. El enfoque

cuantitativo proporciona métodos precisos para medir la satisfacción del paciente.

Los cuestionarios estandarizados (autos informados o administrados por el entrevistador o por teléfono) han sido la herramienta de evaluación más común para realizar estudios de satisfacción del paciente <sup>(40,41)</sup>. Hay una gran variación en los cuestionarios como instrumentos para medir la satisfacción del paciente. El espectro incluye: instrumentos proporcionados por proveedores privados, que generalmente no se publican y su confiabilidad y validez no son claras. En segundo lugar, hay un buen número de instrumentos públicos y estandarizados, como cuestionarios de satisfacción del paciente; PSQ-18 y planes de salud de evaluación del consumidor (CAHPS). Tales instrumentos tienen la ventaja de una buena confiabilidad y validez; sin embargo, ofrecen un alcance limitado de las preguntas de la encuesta. <sup>(1)</sup> En tercer lugar, los instrumentos desarrollados internamente que se generan principalmente de nuevo o importan preguntas de otros instrumentos estandarizados existentes. Una encuesta realizada en 16 centros médicos académicos en los Estados Unidos en 2002 para determinar el tipo de instrumento de satisfacción del paciente que se usó en cada centro estableció que la mayoría de las instituciones usa un instrumento desarrollado internamente para la satisfacción de pacientes ambulatorios, mientras usaban instrumentos de proveedores privados para pacientes internados satisfacción. Las herramientas de medición de la satisfacción del paciente deben ser confiables y válidas para funcionar con precisión y alcanzar el objetivo principal de recopilar los comentarios del paciente. <sup>(43)</sup>

En el mercado cada vez más competitivo de las industrias sanitarias, los gerentes de entidades hospitalarias deben enfocarse en lograr

calificaciones altas o excelentes de satisfacción del paciente. Por lo tanto, los administradores de atención médica deben prestar atención a los factores que influyen en la satisfacción percibida por los usuarios que reciben atención médica.<sup>(42)</sup> La mayoría de los estudios en la revisión de la literatura examinaron la correlación entre los diversos factores como la edad, el sexo, el nivel de educación y otros con la satisfacción percibida por el usuario; sin embargo, los hallazgos de estos estudios son contradictorios.<sup>(44 - 45)</sup>

Un resultado notable de cuatro estudios ejecutados en centros hospitalarios de tercer nivel demostró que la atención de las enfermeras fue particularmente el principal impulsor de la satisfacción general del paciente. Estos aspectos están altamente clasificados por los pacientes en comparación con otros factores independientes como la atención médica, el proceso de admisión, el entorno físico y la limpieza.<sup>(46,47)</sup> Además, un estudio llevado a cabo en 430 hospitales en EE. UU. Encontró que el entorno de trabajo de la enfermera la proporción de personal de enfermería-paciente tuvo efectos estadísticamente significativos sobre la satisfacción del paciente y las recomendaciones.<sup>(47)</sup>

A pesar de la importancia de la satisfacción del paciente, la aceptación del médico o el interés en los datos de satisfacción del paciente están sesgados por las salas de espera llenas y los cumplidos del paciente. Desafortunadamente, las impresiones de los médicos y los pacientes a menudo son discordantes. Por ejemplo, en un estudio, el 67% de los médicos pensó que los pacientes sabían sus nombres, mientras que solo el 18% de ellos realmente lo hicieron. En otro estudio, 98% de los médicos afirmaron que a veces discutían los temores y ansiedades de los pacientes, mientras que el 54% de pacientes afirmó que el médico nunca lo hizo.<sup>(48)</sup> Mejorar la satisfacción primero requiere que los médicos

reconozcan que la satisfacción se puede mejorar, utilizar los datos y centrarse en mejorar los problemas de satisfacción pertinentes bajo su influencia. Estos factores incluyen la comunicación médico-paciente, la continuidad de la atención, el tiempo de espera, la duración de la cita, el entorno de atención médica, las expectativas, la demografía y el estado de salud. (48 - 49)

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Satisfacción del cliente:** se denomina satisfacción del cliente al escenario en el que el sujeto se siente conforme respecto a un producto o servicio que él requiere o solicita porque cubre todas las demandas que el sujeto necesita.

**Factores sociodemográficos:** es llamado así al conjunto de rasgos o características presentes en un grupo objetivo como lo son educación ingresos, estado civil, estado de vivienda. etc. En un contexto en común.

### **2.4. HIPÓTESIS**

#### **2.4.1. GENERAL**

**Hi:** Existen factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca en el año 2018.

**H0:** No existen factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca en el año 2018.

## **2.4.2. ESPECIFICAS**

### **ESPECIFICA 1**

**H<sub>i</sub>:** Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018

**H<sub>0</sub>:** Se encontró que no existe una relación de significancia entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018.

### **ESPECIFICA 2**

**H<sub>i</sub>:** Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018

**H<sub>0</sub>:** Se encontró que no existe una relación de significancia entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018.

### **ESPECIFICA 3**

**H<sub>i</sub>:** Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018

**H<sub>0</sub>:** Se encontró que no existe una relación de significancia entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018.

### **ESPECIFICA 4**

**H<sub>i</sub>:** Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018

**H<sub>0</sub>:** Se encontró que no existe una relación de significancia entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018.

## 2.5. VARIABLES

### *Satisfacción del paciente*

- Tipo: Cualitativa
- Escala: Ordinal
- Indicadores: Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía,

### *Factores sociodemográficos.*

- Tipo: Cualitativa
- Escala: Nominal - Ordinal
- Indicadores: Edad, Grado de instrucción, Ingresos, Ocupación

## 2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS

**Satisfacción del Paciente:** se da a entender por este término la evaluación de forma positiva que hace el paciente hacia el servicio percibido en el hospital en sus diversas dimensiones. <sup>(39)</sup>

**Factores Sociodemográficos:** Se denomina así a todas las características relacionadas a la edad, sexo, educación, ingresos, etc.

Relacionado a las personas que están recibiendo atención. <sup>(15)</sup>

**Edad:** Se define como el tiempo que ha vivido una persona y suele ser medidos en días, meses o años. <sup>(15)</sup>

**Grado de instrucción:** Es el nivel de instrucción más alto que ha alcanzado una persona en una determinada carrera o curso. <sup>(15)</sup>

**Ingresos:** se denomina así a la cantidad de dinero o ganancias que ingresan en determinado hogar periódicamente. <sup>(15)</sup>

**Ocupación:** se denomina así al trabajo que desempeña determinado individuo o grupo de individuos en una organización. <sup>(15)</sup>

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

### **3.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación planteado para el presente estudio es establecido de acuerdo a lo mencionado en la guía de investigación de Hernández, Fernández y baptista en la 6° Edición y en el protocolo de investigación propuesto por la OPS, el presente estudio cuenta con las siguientes características:

**Según el control de la asignación de los factores de estudio:**

Se denomina como estudios observacionales a aquellos estudios en los que la variable de estudio no está controlado por los investigadores sino que estos se limitan a observarla, medirla y analizarla sin ejercer un control directo en la intervención <sup>19,20</sup>.

**Según la finalidad del estudio:** El presente estudio tiene características descriptivas ya que su objetivo principal es el indagar sobre los factores relacionados a la satisfacción del paciente durante el periodo 2020 <sup>19,20</sup>.

**Según la cronología de los hechos:** El presente estudio se considera que es de tipo prospectivo debido a que se empleara el uso de encuestas para la recolección de datos de primera mano y no se hará uso de la información recolectada en las historias clínicas <sup>19,20</sup>.

**Según la secuencia temporal:** El presente estudio se considera transversal ya que la recolección de datos solo procederá a realizarse una sola vez y no se tomara una medida de control en el tiempo <sup>19,20</sup>.

### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El Diseño que presenta esta investigación es correlacional, según lo mencionado Supo J. y el libro de metodología de investigación Hernández, Fernández y baptista 6ª edición. Ya que esta detallan determinadas características o factores que identifican a una determinada población de estudio <sup>19,20</sup>.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** Sujetos mayores de edad atendidas en los consultorios externo de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca.

**Criterios de inclusión:** Sujetos mayores de edad, pacientes que quieran participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:** pacientes menores de 18 años.

**Muestra:** Se utilizarán estos parámetros para calcular el tamaño muestral

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

- N = Población -> 900
- n = Muestra
- p = Probabilidad a favor -> 50%
- q = Probabilidad en contra -> 50% (Se recomienda que sea el 50%)
- z = Nivel de Confianza (95%) -> 1.96
- e = Error de muestra (5%) -> 0.05

$$n = 3.84 \times 0.5 \times 0.5 \times 900 / 0.0025 \times (900 - 1) + 3.84 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 864 / 2.24 + 0.96 = 864 / 3.2 = 270 \text{ Pacientes}$$

### 3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La recolección de información en el presente estudio se realizara mediante la utilización de una encuesta (Encuesta SERVQUAL) y una ficha de recolección de datos sociodemográficos que será ejecutada mediante la realización de un cuestionario aplicado al paciente que recibe la atención.

Antes de realizar las acciones mencionadas anteriormente se debe de solicitar previamente el permiso correspondiente de la siguiente forma:

- En primer lugar, se debe de redactar y enviar un oficio al director del hospital donde se declare el lineamiento de la presente investigación, así como los objetivos y el propósito principal.
- A la respuesta del anterior se procederá a enviar una solicitud al encargado del servicio donde se expondrá los objetivos y el propósito del estudio, acompañado a esto se solicitará también el permiso correspondiente para ejecutar las encuestas en los consultorios correspondientes.
- Para la oficina de docencia del presente hospital se dejará 2 anillados, así como una copia en virtual con fines de tener constancia de que la presente investigación se realizó ahí.

### **3.4. DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS**

El análisis estadístico se realizara por medio del planteamiento de una encuesta (Encuesta SERVQUAL) así como una ficha de recolección de datos sociodemográficos a los pacientes del servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca en el año 2018. Una vez obtenida la información necesaria para llevar a cabo la ejecución del estudio se procederá a aplicar las pruebas estadísticas.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Presenta un análisis inferencial ya que basándonos en la estructura que presenta y los objetivos planteados se pretende investigar la relación que

existe entre las variables estudiadas mediante un contraste de hipótesis. Para ello se empleará el software SPSS en su versión 26.0 para establecer relaciones entre todas variables. La asociación entre la variable independiente y los indicadores pertenecientes a la variable dependiente se evaluarán mediante la prueba estadística de chi cuadrado

### 3.6. ASPECTOS ÉTICOS

Respecto a la parte ética el presente estudio cumplió los siguientes parámetros:

- En todo momento se mantendrá en anonimato la información que pueda comprometer la confidencialidad de los pacientes atendidos en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca.
- El presente estudio respeta la declaración de Helsinki en el cual nos indica que nuestro deber en el momento de realizar una investigación es la búsqueda del mejor beneficio del paciente además de respetar la intimidad de los usuarios que participarán en la investigación.

## CAPÍTULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

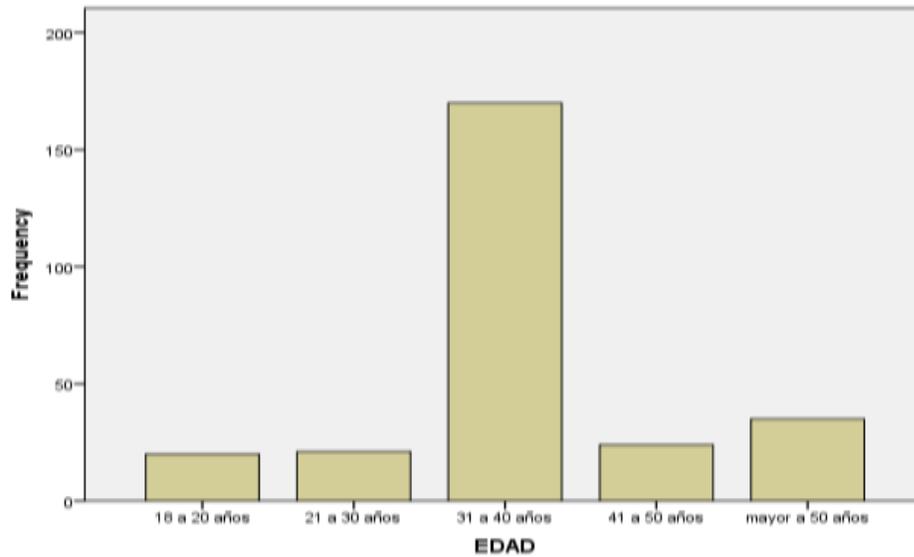
### 4.1. RESULTADOS

#### ANALISIS UNIVARIADO

**TABLA N°1: EDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulativo
18 a 20 años	20	7,4	7,4
21 a 30 años	21	7,8	15,2
31 a 40 años	170	63,0	78,1
41 a 50 años	24	8,9	87,0
mayor a 50 años	35	13,0	100,0
Total	270	100,0	

**GRAFICO Nº1: EDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

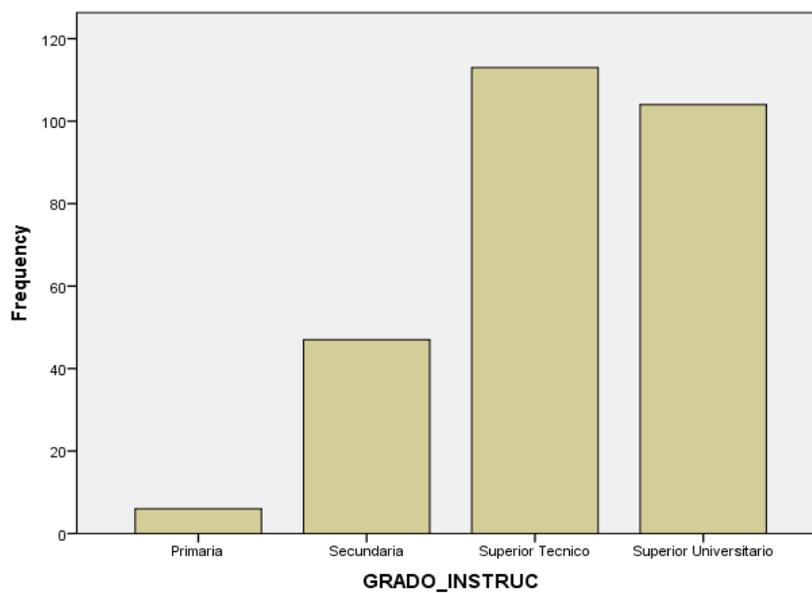


**Interpretación:** En la tabla Nº1 y gráfico Nº1 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran con una edad que se encuentra entre los 31 a 40 años con un 63% seguidos de los pacientes que tienen una edad mayor a 50 años con un 13%

**TABLA Nº2: GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulativo
Primaria	6	2,2	2,2
Secundaria	47	17,4	19,6
Superior Técnico	113	41,9	61,5
Superior Universitario	104	38,5	100,0
Total	270	100,0	

**GRAFICO N°2: GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO  
CRUZADO RIVAROLA 2018**

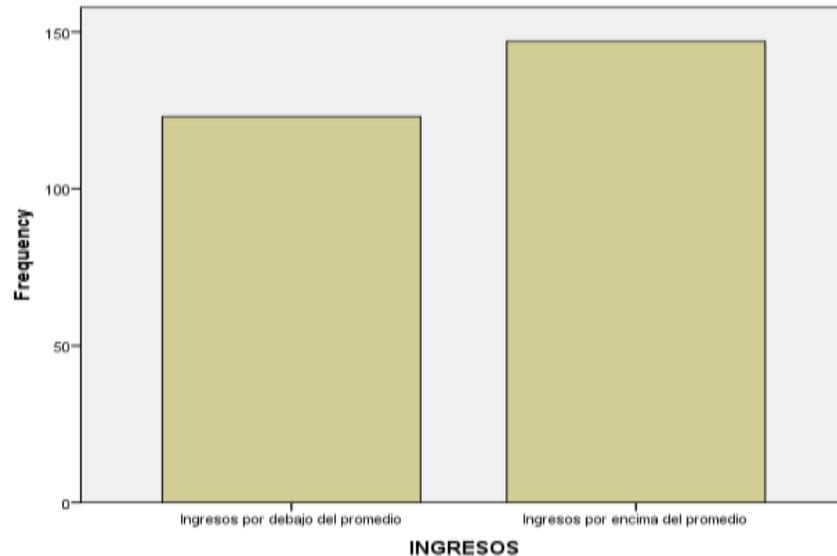


**Introducción:** En la tabla N°2 y gráfico N°2 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola cuentan con grado de instrucción superior técnico con un 41.9% seguido de los pacientes con un grado de instrucción superior universitario con un 38.5%

**TABLA N°3: INGRESOS DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA  
2018**

Ingresos	Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje acumulativo
Ingresos por debajo del promedio	123	45,6	45,6
Ingresos por encima del promedio	147	54,4	100,0
Total	270	100,0	

**GRAFICO N°3: INGRESOS DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA  
2018**

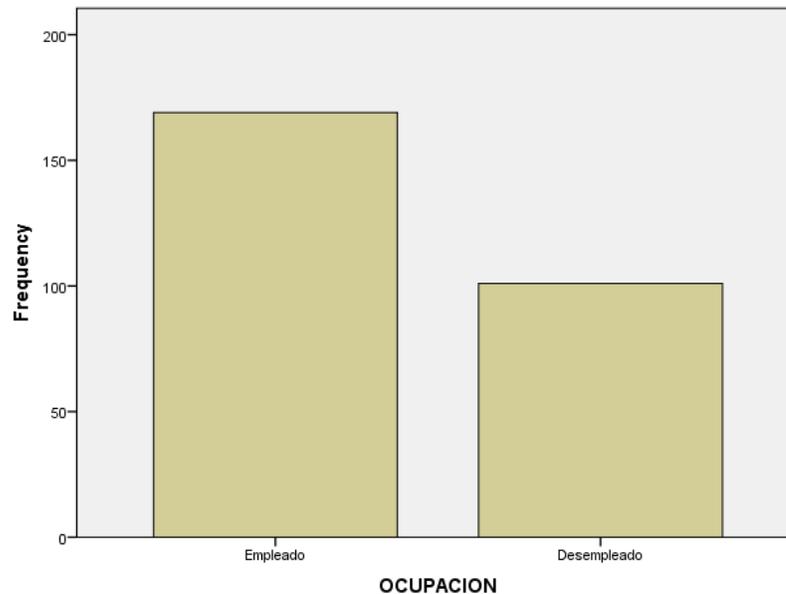


**Introducción:** En la tabla N°3 y gráfico N°3 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola presentan ingresos por encima del promedio con un 54.4% seguidos de los pacientes que presentan ingresos por debajo del promedio con un 45.6%

**TABLA N°4: OCUPACION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA  
2018**

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulativo
Empleado	169	62,6	62,6
Desempleado	101	37,4	100,0
Total	270	100,0	

**GRAFICO N°4: OCUPACION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA  
2018**

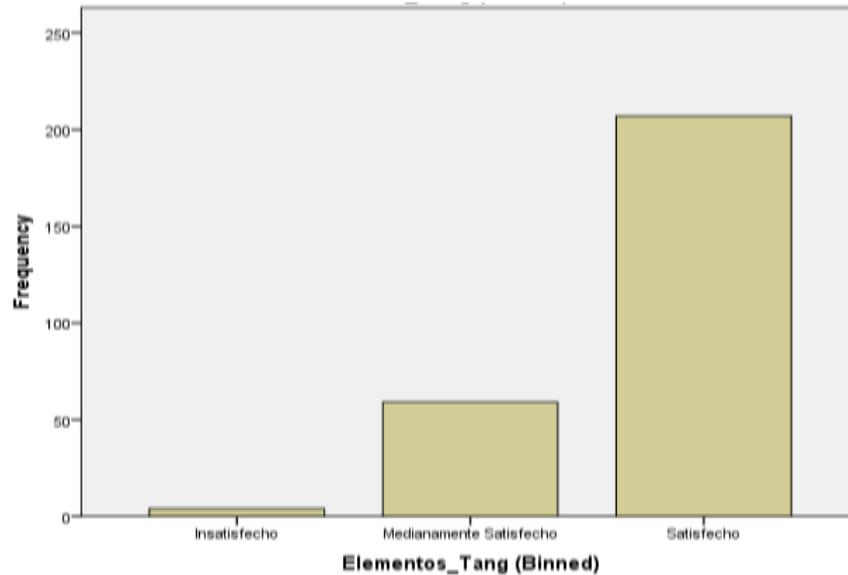


**Interpretación:** En la tabla N°4 y gráfico N°4 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran empleados con un 62.6%, seguidos de los pacientes que se encuentran desempleados con un 37.4%

**TABLA N°5: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Elementos Tangibles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulativo
Insatisfecho	4	1,5	1,5
Medianamente Satisfecho	59	21,9	23,3
Satisfecho	207	76,7	100,0
Total	270	100,0	

**GRAFICO N°5: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

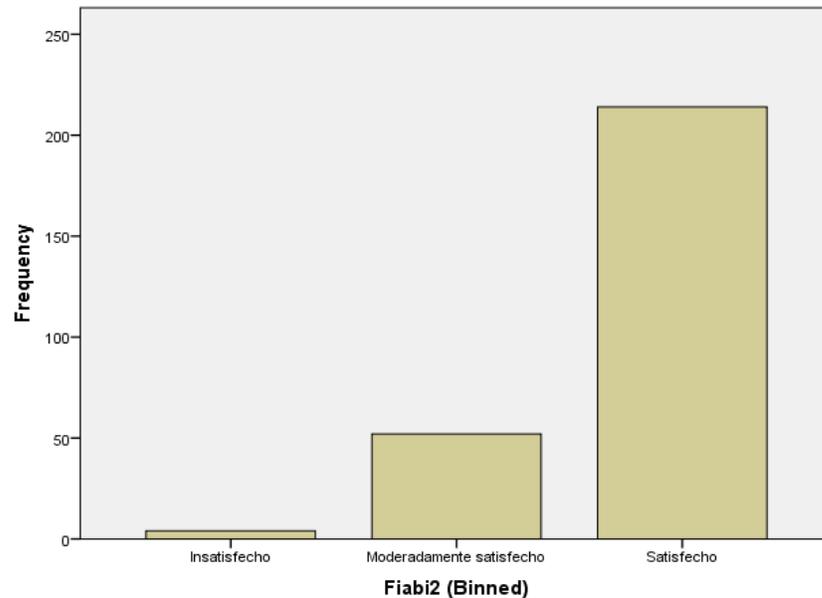


**Interpretación:** En la tabla N°5 y gráfico N°5 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran satisfechos con relación a la dimensión elementos tangibles con un 76.7% seguidos de los pacientes que presentan una mediana satisfacción con un 21.9%

**TABLA N°6: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION FIABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulativo
Insatisfecho	4	1,5	1,5
Moderadamente satisfecho	52	19,3	20,7
Satisfecho	214	79,3	100,0
Total	270	100,0	

**TABLA N°6: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION FIABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**



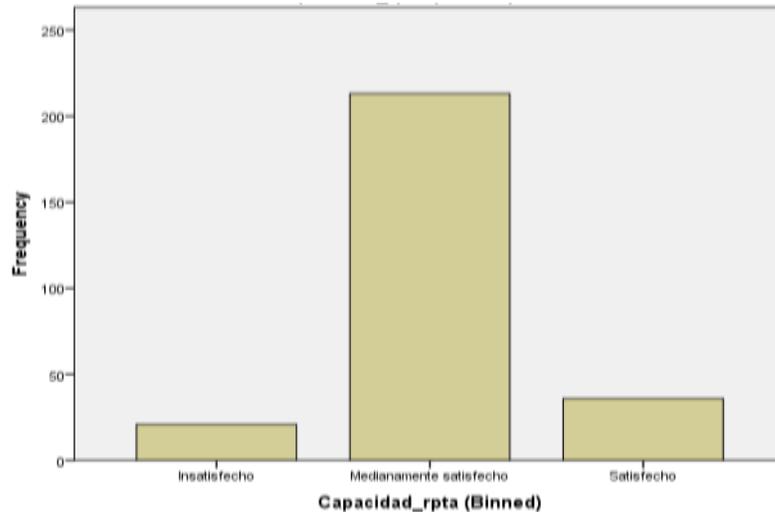
**Interpretación:** En la tabla N°6 y gráfico N°6 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran satisfechos con relación a la dimensión fiabilidad con un 79.3% seguidos de los pacientes que presentan una mediana satisfacción con un 19.3%

**TABLA N°7: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Insatisfecho	21	7,8	7,8
Medianamente satisfecho	213	78,9	86,7
Satisfecho	36	13,3	100,0

Total	270	100,0	
-------	-----	-------	--

**GRAFICO N°7: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

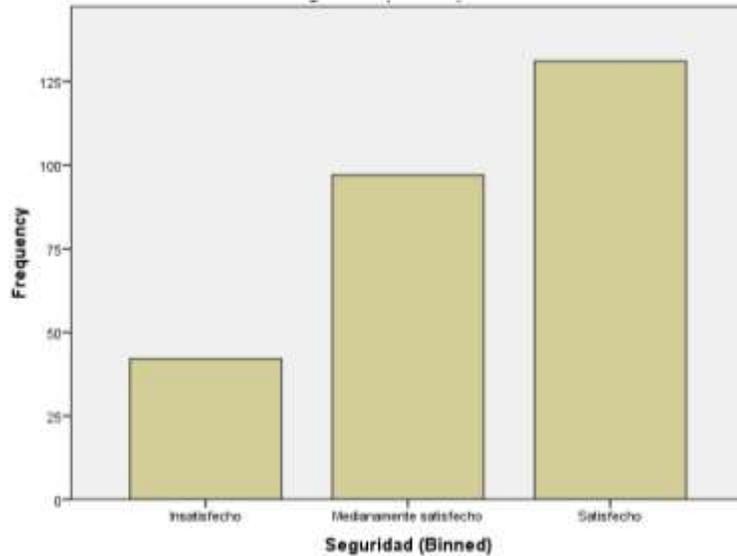


**Interpretación:** En la tabla N°7 y gráfico N°7 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran medianamente satisfechos con relación a la dimensión capacidad de respuesta con un 78.9% seguidos de los pacientes que presentan una alta satisfacción con un 13.3%.

**TABLA N°8: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION SEGURIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Insatisfecho	42	15,6	15,6
Medianamente satisfecho	97	35,9	51,5
Satisfecho	131	48,5	100,0
Total	270	100,0	

**GRÁFICO N°8: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION SEGURIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

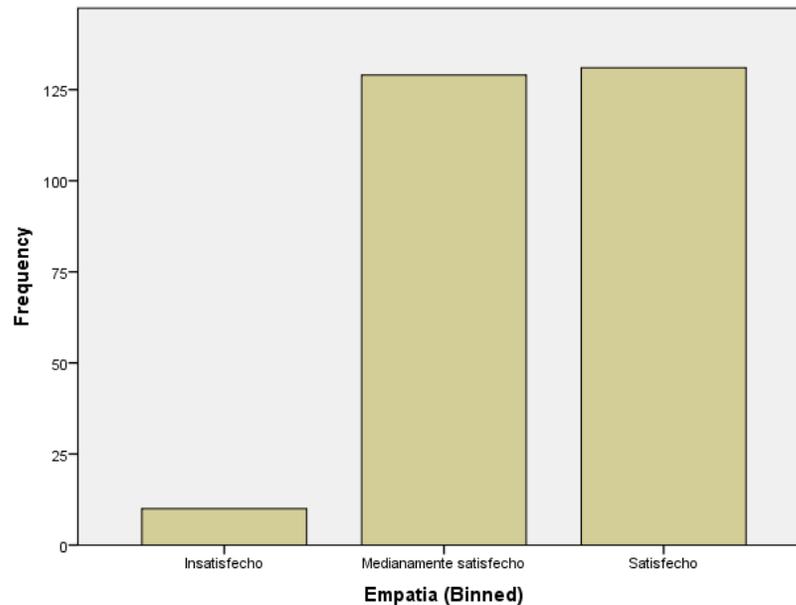


**Interpretación:** En la tabla N°8 y gráfico N°8 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran satisfechos con relación a la dimensión seguridad con un 48.5% seguidos de los pacientes que presentan una satisfacción media con un 35.9%.

**TABLA N°9: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION EMPATIA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Empatía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulativo
Insatisfecho	10	3,7	3,7
Medianamente satisfecho	129	47,8	51,5
Satisfecho	131	48,5	100,0
Total	270	100,0	

**GRAFICO N°9: NIVEL DE SATISFACCION EN LA DIMENSION EMPATIA DE  
LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA -  
HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**



**Interpretación:** En la tabla N°9 y gráfico N°9 se observa que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Ginecología del hospital Ricardo Cruzado Rivarola se encuentran satisfechos con relación a la dimensión empatía con un 48.5% seguidos de los pacientes que presentan una satisfacción media con un 47.8%.

**ANALISIS BIVARIADO**

**TABLA N°10: RELACIÓN ENTRE EL FACTOR EDAD Y LA SATISFACCIÓN  
DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Pruebas de Chi Cuadrado				
		Edad		
		Valor X <sup>2</sup>	gl.	Significación asintótica (Bilateral)
Satisfacción del paciente	Elementos Tangibles	62.691	8	0.000
	Fiabilidad	33.509	8	0.000

	Capacidad de Respuesta	33.774	8	0.000
	Seguridad	23.080	8	0.003
	Empatía	48.044	8	0.000

**Interpretación:** En la Tabla N°10 se observa los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de chi cuadrado, se recurrió a dicha prueba estadística con el propósito de establecer la relación entre la variable sociodemográfica Edad y el grado de satisfacción del paciente en cada dimensión, para establecer la existencia o no de esta relación se estableció un valor alfa del 5% (0.05).

Como se puede apreciar, se encuentra un grado de asociación significativo entre la variable edad y las dimensiones de la satisfacción del paciente. Esto nos quiere dar a entender que la edad puede influir en las expectativas y percepciones de los pacientes

**TABLA N°11: RELACIÓN ENTRE EL FACTOR GRADO DE INSTRUCCION Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Pruebas de Chi Cuadrado				
		Grado de Instrucción		
		Valor X <sup>2</sup>	gl.	Significación asintótica (Bilateral)
<b>Satisfacción del paciente</b>	Elementos Tangibles	14.229	6	0.027
	Fiabilidad	14.256	6	0.027
	Capacidad de Respuesta	44.773	6	0.000

	Seguridad	48.103	6	0.000
	Empatía	35.567	6	0.000

**Interpretación:** En la Tabla N°11 se observa los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de chi cuadrado, se recurrió a dicha prueba estadística con el propósito de establecer la relación entre la variable sociodemográfica grado de instrucción y el grado de satisfacción del paciente en cada dimensión, para establecer la existencia o no de esta relación se estableció un valor alfa del 5% (0.05).

Como se puede apreciar, se encuentra un grado de asociación significativo entre la variable grado de instrucción y las dimensiones de la satisfacción del paciente. Esto nos quiere dar a entender que el grado de instrucción puede influir en las expectativas y percepciones de los pacientes

**TABLA N°12: RELACIÓN ENTRE EL FACTOR INGRESOS Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Pruebas de Chi Cuadrado				
		Ingresos		
		Valor X <sup>2</sup>	gl.	Significación asintótica (Bilateral)
<b>Satisfacción del paciente</b>	Elementos Tangibles	14.506	2	0.001
	Fiabilidad	6.630	2	0.036
	Capacidad de Respuesta	16.561	2	0.000
	Seguridad	6.186	2	0.045

	Empatía	41.228	2	0.000
--	---------	--------	---	-------

**Interpretación:** En la Tabla N°12 se observa los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de chi cuadrado, se recurrió a dicha prueba estadística con el propósito de establecer la relación entre la variable sociodemográfica ingresos y el grado de satisfacción del paciente en cada dimensión, para establecer la existencia o no de esta relación se estableció un valor alfa del 5% (0.05).

Como se puede apreciar, se encuentra un grado de asociación significativo entre la variable ingresos y las dimensiones de la satisfacción del paciente. Esto nos quiere dar a entender que los ingresos del paciente pueden influir en las expectativas y percepciones de los pacientes

**TABLA N°13: RELACIÓN ENTRE EL FACTOR OCUPACION Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA - HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA 2018**

Pruebas de Chi Cuadrado				
		Ocupación		
		Valor X <sup>2</sup>	gl.	Significación asintótica (Bilateral)
<b>Satisfacción del paciente</b>	Elementos Tangibles	49.110	2	0.000
	Fiabilidad	42.225	2	0.000
	Capacidad de Respuesta	14.548	2	0.001
	Seguridad	15.423	2	0.000
	Empatía	6.207	2	0.045

**Interpretación:** En la Tabla N°13 se observa los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de chi cuadrado, se recurrió a dicha prueba estadística con el propósito de establecer la relación entre la variable sociodemográfica ocupación y el grado de satisfacción del paciente en cada dimensión, para establecer la existencia o no de esta relación se estableció un valor alfa del 5% (0.05).

Como se puede apreciar, se encuentra un grado de asociación significativo entre la variable ocupación y las dimensiones de la satisfacción del paciente. Esto nos quiere dar a entender que la ocupación del paciente puede influir en las expectativas y percepciones de los pacientes

#### **4.2. DISCUSION**

Respecto a la relación entre el factor edad y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018 se encuentra que existe una relación de significancia entre estas variables al presentar un valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.000), fiabilidad (0.000), Capacidad de respuesta (0.000), seguridad (0.003), empatía (0.000). Esto concuerda con lo encontrado por el estudio de Akbas M. realizado en el 2019 donde se encontró que la variable edad presenta un grado de relación con la satisfacción percibida por el paciente al presentar un p valor de 0.000, otro estudio que coincide con lo encontrado es el estudio de Rodríguez. M realizado en el 2017 en donde se encontró que la variable edad presenta una relación de significancia con la satisfacción del paciente y calidad hospitalaria

al presentar un p valor de 0.000. Por último, otro estudio que apoya lo encontrado es la investigación de Díaz S. en donde se encontró que los pacientes que presentan una edad mayor a 45 años presentan un grado de asociación más alto con la satisfacción del paciente al presentar un p valor de 0.04.

Respecto a la relación entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del pacientes atendidos en el servicio de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018 se encuentra que existe una relación de significancia entre estas variables al presentar un valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.027), fiabilidad (0.027), Capacidad de respuesta (0.000), seguridad (0.000), empatía (0.000). Esto concuerda con lo encontrado en el estudio de Vásquez A. realizado en el 2019 en donde se encontró que el nivel de instrucción presentaba un nivel de asociación considerable al grado de satisfacción al encontrarse un p valor de 0.004. Otro estudio que coincide con lo encontrado es el estudio de Infantes F. realizado en el año 2017 en donde se encontró que la educación del paciente es una variable que presenta una asociación de importancia a la satisfacción del paciente al presentar un p valor menor a 0.05 en las diversas dimensiones de la satisfacción como lo es la fiabilidad (0.001), capacidad de respuesta (0.025), seguridad (0.021), empatía (0.005) y aspectos tangibles (0.001).

Respecto a la relación entre el factor ingresos y la satisfacción del pacientes atendidos en el servicio de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018 se encuentra que existe una relación de significancia entre estas variables al presentar un valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.001), fiabilidad (0.036), Capacidad de respuesta (0.000), seguridad (0.045), empatía (0.000). Esto refuta lo

encontrado en el estudio de Díaz S. Realizado en el año 2017 en donde se encontró que la variable estrato económico no se encontraba asociado a la satisfacción del paciente al presentar un p valor de 0.06.

Respecto a la relación entre el factor ocupación y la satisfacción del pacientes atendidos en el servicio de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Periodo 2018 se encuentra que existe una relación de significancia entre estas variables al presentar un valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.000), fiabilidad (0.000), Capacidad de respuesta (0.001), seguridad (0.000), empatía (0.045). Esto refuta lo encontrado en el estudio de Akbas M. realizado en el año 2019 en donde se encontró que el status ocupacional del paciente no presenta asociación de significancia con relación a la satisfacción del paciente al presentar un p valor de 0.526. Otro estudio que refuta lo encontrado es el estudio de Díaz S. en donde se encontró que la ocupación no presentaba algún grado de relación con la satisfacción del paciente al presentar un p valor de 0.11.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Respecto a los factores asociados a la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola durante el periodo 2018 se encontró lo siguiente:

- Se concluye que el factor edad es una variable relacionada a la satisfacción del paciente al obtener un p valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.000), fiabilidad (0.000), Capacidad de respuesta (0.000), Seguridad (0.003), Empatía (0.000) motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula.

- Se concluye que el factor grado de instrucción es una variable relacionada a la satisfacción del paciente al obtener un p valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.027), fiabilidad (0.027), Capacidad de respuesta (0.000), Seguridad (0.000), Empatía (0.000) motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula.
- Se concluye que el factor ingresos es una variable relacionada a la satisfacción del paciente al obtener un p valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.001), fiabilidad (0.036), Capacidad de respuesta (0.000), Seguridad (0.045), Empatía (0.000) motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula.
- Se concluye que el factor ocupación es una variable relacionada a la satisfacción del paciente al obtener un p valor menor a 0.05 en las siguientes dimensiones: elementos tangibles (0.000), fiabilidad (0.000), Capacidad de respuesta (0.001), Seguridad (0.000), Empatía (0.045) motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula.

## **5.2.RECOMENDACIONES**

Respecto a los factores asociados a la satisfacción del paciente se recomienda lo siguiente:

Sobre el factor edad relacionado a la satisfacción del paciente se recomienda realizar mejoras dentro del servicio para que el grado de

satisfacción percibida por algunos grupos etareos aumente. Ya sea incentivando o promoviendo facilidades para la atención de la consulta externa.

Sobre el factor Grado de Instrucción relacionado a la satisfacción del paciente se recomienda brindar charlas educativas mientras el paciente se encuentre esperando su turno de atención ya que estos brindaran mayores conocimientos sobre temas tratados durante la consulta médica.

Sobre el factor ingresos relacionado a la satisfacción del paciente se recomienda brindar promociones especiales en las consultas como descartes o despistajes de ciertas patologías así como descuentos de ciertos productos que sean frecuentemente recetados.

Sobre el factor ocupación relacionado a la satisfacción del paciente se recomienda brindar campañas gratuitas de atención ginecológica en poblaciones vulnerables para disminuir los niveles tanto de mortalidad como de morbilidad de determinada población.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ford R, Bach S, Fottler M. Methods of measuring patient satisfaction in health care organizations. *Health care management review*. 1997 Apr 1;22(2):74-89.
2. Hsieh M, Kagle J. Understanding patient satisfaction and dissatisfaction with health care. *Health & Social Work*. 1991 Nov 1;16(4):281-90.
3. Sharma P, Ahmed S, Bhatia M. Health care services in Punjab: findings of a patient satisfaction survey. *Social change*. 2008 Sep;38(3):458-77.
4. Pini A, Sarafis P, Malliarou M, Tsounis A, Igoumenidis M, Bamidis P, Niakas D. Assessment of patient satisfaction of the quality of health care provided by outpatient services of an oncology hospital. *Global journal of health science*. 2014 Sep;6(5):196.
5. Bustamante, P., Cañas, D., Martín, B., Alvarado, E., Alemany, F., Asenjo, M., Tariq, K. and Sánchez, M., 2013. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*, 25(3), pp.171-176.
6. Hamilton D, Lane J, Gaston P, Patton J, Macdonald D, Simpson A, Howie C. What determines patient satisfaction with surgery? A prospective cohort study of 4709 patients following total joint replacement. *BMJ open*. 2013 Jan 1;3(4):e002525.
7. You L, Aiken L, Sloane D, Liu K, He G, Hu Y, Jiang X, Li X, Li X, Liu H, Shang S. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *International journal of nursing studies*. 2013 Feb 1;50(2):154-61.

8. Bjertnaes O, Sjetne I, Iversen H. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Qual Saf.* 2012 Jan 1;21(1):39-46.
9. Hidalgo P, Alegría R, Castillo A, Montesinos M, Cebrián R, Urra J. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gaceta Sanitaria.* 2012 Mar 1;26(2):159-65.
10. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi R, Rouhi A, Ghafouri R, Soleimanpour M. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza hospital, Tabriz, Iran. *International journal of emergency medicine.* 2011 Dec;4(1):2.
11. Vranceanu A, Ring D. Factors associated with patient satisfaction. *The Journal of hand surgery.* 2011 Sep 1;36(9):1504-8.
12. Martín J, Del Cura M, Gómez T, Fernández E, Pajares G, Moreno B. Satisfacción del paciente con la relación con su médico de familia: un estudio con el Patient-Doctor Relationship Questionnaire. *Atención primaria.* 2010 Apr 1;42(4):196-203.
13. Becerra A, Sanchez L. Nivel de Satisfacción de las usuarias en el servicio de ginecología del hospital universitario San Jose Popayan Cauca 2019. (Tesis de grado), Universidad Santiago de Cali 2020.
14. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *International Journal for Quality in Health Care.* 2001 Oct 1;13(5):385-90.
15. Jaime R. Nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019. (Tesis Pregrado). Lima, Perú. Repositorio de tesis, Universidad Nacional Federico Villareal; 2019
16. Akbas M. Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta Bioethica* 2019; 25(1): 127 - 136

17. Olivares C. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III Goyeneche – 2018. (Tesis Pregrado). Arequipa, Peru: Repositorio de tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa;2018
18. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León).
19. Zamora Chávez S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*. 2016 Jan;16(1):38-47.
20. Amasifén L, Fiorella W, Rodríguez K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 Minsa-Tarapoto. periodo Junio-Julio 2012. (Tesis, Universidad Nacional de San Martín)
21. Jackson J, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 2001;52:609–620.
22. Lis S, Rodeghier M, Grutsch J, Gupta D. Distribution and determinants of patient satisfaction in oncology with a focus on health and quality of life. *BMC Health Serv Res* 2009;9:190. Published online 2009 October 21.
23. Hickson G, Clayton E, Entman S, Miller C, Githens P, Whetten K, et al. Obstetricians' prior malpractice experience and patients' satisfaction with care. *Obstet Gynecol Surv* 1995; 5:351–353
24. Bair M, Kroenke K, Sutherland J, McCoy K, Harris H, McHorney C. Effects of depression and pain severity on satisfaction in medical outpatients: analysis of the Medical Outcomes Study. *J Rehabil Res Dev* 2007;44:143–152.
25. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Soc Sci Med*. 1994 Feb;38(4): 509-16.
26. Urden L. Patient satisfaction measurement: current issues and implications. *Outcomes Manag*. 2002 Jul-Sep;6(3):125-31.

27. Ware J, Snyder M, Wright W, Davies A. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann.* 1983;6(3-4):247-63.
28. Pascoe G. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann.* 1983;6(3-4):185-210.
29. McGregor A, Hughes S. The evaluation of the surgical management of nerve root compression in patients with low back pain: part 2: patient expectations and satisfaction. *Spine (Phila Pa 1976).* 2002 Jul 1;27(13):1471-7.
30. Oyvind A., Ingeborg, S., & Hilde, H., (2011). Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfillment of expectations, *British Medical Journal Quality Safety,*
31. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experience and satisfaction with Health Care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality Safety Health Care, VOL* 2003;11:335-339 .
32. Iftikhar, A., Allah N., Shadiullah, K., Habibullah, K., Muhammad, A., R., Muhammad, H. PREDICTORS OF PATIENT GOMAL *Journal of Medical Sciences, Vol: 9, No. 2, pp.: 183- 188.*
33. Rama M, Kanagaluru S. (2011) A Study On The Satisfaction Of Patients With Reference To Hospital Services, *International Journal of Business Economics & Management Research, Vol.:1,*
34. Brown S, Nelson A, Bronkesh S, Wood S. Patient Satisfaction Pays. *Quality service for practice success. Maryland: Aspen Publication; 1993.*
35. Wendy L, Scott G. *Service Quality Improvement. The customer satisfaction strategy for health care. AHA company, USA: AHA Company; 1994.*
36. Voluntary Hospitals of America, special report: Quality care. *Market Monitor. Vol. 11. 1988.*
37. Foot F. How to be a happy dermatologist. *Dermatol Psychosom* 2004;5:112-3.
38. Department of Health, *The Patient's Charter. London, HMSO 1992.*

39. Hein E. Contemporary Leadership Behaviour, Selected Readings. 5<sup>th</sup> ed. 1998: Philadelphia, New York, Lippincott.
40. Renzi C, Abeni D, Picardi A, Agostini E, Melchi C, Pasquini P, et al. Factors associated with patient satisfaction with care among dermatological outpatient Br J Dermatol 2001;145:617-23.
41. Picardsi A, Abeni D, Melchi C, Puddu P, Pasquini P. Psychiatric morbidity in dermatological outpatients: An issue to be recognised. Br J Dermatol 2000;14:920-1.
42. 14. Krueger G, Koo J, Lebwohl M, Menter A, Stern R, Rolstad T. The impact of psoriasis on quality of life: Results of a 1998 National Psoriasis Foundaton patient-membership survey. Arch Dermatol 2001;137:280-4.
43. Tonio S, Joerg K, Joachim K. Determinants of patient satisfaction: a studyamong 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. International Journal for Quality in Health Care, Vol 2011;23(5):503-509 .
44. Linda, D. (2002). Patient satisfaction measurement: curren issues and implications. Lippincott's Case Management, Vol: 7, NO.5, pp.194-200.
45. Quintana J, González N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, San-Sebastián J, De la Sierra E, Thompson A. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC health services research. 2006 Dec;6(1):102.
46. Marley K, Collier D, Meyer S. The role of clinical and process quality in achieving patient satisfaction in hospitals. Decision Sciences. 2004 Aug;35(3):349-69.
47. Choi K, Lee H, Kim C, Lee S. The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: comparisons across gender, age and types of service. Journal of Services Marketing. 2005 May 1;19(3):140-9.
48. Kutney A, McHugh M, Sloane D, Cimiotti J, Flynn L, Neff D, Aiken L. Nursing: a key to patient satisfaction. Health affairs. 2009 Jul;28(4):w669-77.

49. Olson D, Windish D. Communication discrepancies between physicians and hospitalized patients. Archives of internal medicine. 2010 Aug 9;170(15):1302-7.

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: Operacionalización De Variables

**ALUMNO:** Carlos Armando Hinojosa Pereyra

**ASESOR:** Dr. Joseph Arturo Pinto Oblitas

**LOCAL:** San Borja

**TEMA:** Factores Asociados A La Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Ginecología En El Hospital Ricardo Cruzado Rivarola De Nazca Durante En El Año 2018

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores Sociodemográficos</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Edad</b>	1: 18 – 20 años; 2: 21 – 30 años; 3: 31 – 40 años; 4: 41 – 50 años; 5: mayor a 50 años	Cualitativa Ordinal	Encuesta
<b>Grado de Instrucción</b>	1: Primaria; 2: Secundaria; 3: Superior técnico; 4: Superior Universitario	Cualitativa Ordinal	Encuesta
<b>Ingresos</b>	1: Ingresos por debajo del promedio; 2: ingresos por encima del promedio	Cualitativa Nominal	Encuesta
<b>Ocupación</b>	1: Empleado; 2: Desempleado	Cualitativa Nominal	Encuesta
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Satisfacción del Paciente</b>			

INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>Aspectos tangibles</b>	Insatisfecho; Medianamente Satisfecho; Satisfecho	Cualitativa Nominal	Encuesta
<b>Fiabilidad</b>	Insatisfecho; Medianamente Satisfecho; Satisfecho	Cualitativa Ordinal	Encuesta
<b>Capacidad de respuesta</b>	Insatisfecho; Medianamente Satisfecho; Satisfecho	Cualitativa Ordinal	Encuesta
<b>Seguridad</b>	Insatisfecho; Medianamente Satisfecho; Satisfecho	Cualitativa Ordinal	Encuesta
<b>Empatía</b>	Insatisfecho; Medianamente Satisfecho; Satisfecho	Cualitativa Ordinal	Encuesta

Dr:.....

**Asesor**

Lic:.....

**Estadístico**



## ANEXO 2: Instrumento de la Investigación

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE MEDICINA HUMANA

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN EL HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA DE NAZCA EN EL AÑO 2018

Nº encuesta: \_\_\_\_\_

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora de Inicio: \_\_/\_\_/\_\_

Hora de Terminó: \_\_/\_\_/\_\_

---

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

---

### Datos Generales del Encuestado:

1. Condición del encuestado
  - a) usuario
  - b) acompañante
  
2. Edad del encuestado en años:  
\_\_\_\_\_
  
3. Sexo:
  - a) Masculino

b) Femenino

4. Grado de Instrucción:

a) Analfabeto

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior técnico

e) Superior universitario

5. Tipo de seguro

a) SIS

b) SOAT

c) Ninguno

6. Tipo de Usuario

a) Nuevo

b) Continuador

7. Ingresos

a) Por debajo del promedio

b) Por encima del promedio

8. Ocupación

a) Empleado

b) Desempleado

**ENCUESTA SERVQUAL**

<b>Declaraciones sobre la percepción de elementos tangibles</b>		Insatisfecho		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
		1	2	3	4	5
1	La consulta cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas del servicio de gineco-obstetricia son visualmente atractivas					
3	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia tienen buena presencia					
4	En el servicio de gineco-obstetricia el material asociado con el servicio (tales como folletos o comunicados) son visualmente atractivos					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de fiabilidad</b>						
5	El servicio de gineco-obstetricia cuando propone hacer algo en una fecha determinada lo cumple					
6	Cuando tiene un problema, el servicio de gineco-obstetricia muestra un interés sincero para solucionarlo					
7	El servicio de gineco-obstetricia lleva a cabo el servicio bien a la primera					
8	El servicio de gineco-obstetricia lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo					
9	El servicio de gineco-obstetricia pone énfasis en unos registros exentos de errores					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta</b>						
10	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia le explican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios					
11	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia le proporcionan un servicio rápido					
12	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia siempre están dispuestos a ayudarles					
13	Los empleados del servicio de					

	gineco-obstetricia nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión seguridad</b>						
14	El comportamiento de los empleados del servicio de gineco-obstetricia le inspira confianza					
15	Se siente seguro al hacer sus gestiones en el servicio de gineco-obstetricia					
16	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia suelen ser corteses con usted					
17	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia poseen los conocimientos necesarios para contestar sus preguntas					
<b>Declaraciones sobre la percepción de la dimensión empatía</b>						
18	El servicio de gineco-obstetricia le proporciona atención individualizada					
19	El servicio de gineco-obstetricia tiene horarios de apertura adecuados para todos sus usuarios					
20	El servicio de gineco-obstetricia cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada					
21	El servicio de gineco-obstetricia se interesa por actuar de modo más conveniente para usted					
22	Los empleados del servicio de gineco-obstetricia comprenden sus necesidades específicas					

### Validación de Instrumento - Informe de Opinión de Experto

**I.- DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres del Informante: Pinto Osorio Joseph Antonio  
 Cargo e institución donde labora: Docente de la UPSJB  
 Tipo de Experto: **Metodólogo (x)**      **Especialista**      **Estadístico**  
 Nombre del instrumento: **factores asociados a la satisfacción del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola De Nazca durante en el año 2018**  
 Autor (a) del instrumento: **Carlos Armando Hinojosa Pereyra**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances y la teoría sobre los factores asociados a la satisfacción del paciente y que factores influyen en esta					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Factores asociados a la satisfacción del paciente					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación analítico, observacional, prospectivo					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y Fecha: Lima, 20 de enero del 2019

AS/

*[Firma manuscrita]*  
 Firma del experto informante

## Validación de Instrumento - Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante: Zeppilli Diaz Juan Eduardo  
 Cargo e institución donde labora: Docente de la UPSJB  
 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista (x) Estadístico  
 Nombre del instrumento: factores asociados a la satisfacción del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola De Nazca durante en el año 2018  
 Autor (a) del instrumento: Carlos Armando Hinojosa Pereyra

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					82%
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas.					82%
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances y la teoría sobre los factores asociados a la satisfacción del paciente y que factores influyen en esta.					81%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					82%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					81%
INTENCIONALIDAD	Factores asociados a la satisfacción del paciente.					83%
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					81%
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					81%
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación analítico, observacional, prospectivo.					81%

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplica

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y Fecha: Lima, 20 de enero del 2019

82%

Firma del Experto Informante

Juan Eduardo Zeppilli Diaz  
 Dr. Eduardo Zeppilli Diaz  
 Director Médico

### AValidación de Instrumento - Informe de Opinión de Experto

**I.- DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres del Informante: *Elisbaza Rodríguez Elvira*  
 Cargo e institución donde labora: Docente de la UPSJB  
 Tipo de Experto: **Metodólogo**      **Especialista**      Estadístico (x)  
 Nombre del instrumento: **factores asociados a la satisfacción del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola De Nazca durante en el año 2018**  
 Autor (a) del instrumento: **Carlos Armando Hinojosa Pereyra**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					85%
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					85%
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances y la teoría sobre los factores asociados a la satisfacción del paciente y que factores influyen en esta					85%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					85%
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					85%
INTENCIONALIDAD	Factores asociados a la satisfacción del paciente					85%
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					85%
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					85%
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación analítico, observacional, prospectivo					85%

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Alta*

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y Fecha: Lima, 20 de enero del 2019

85%

*Elisbaza Rodríguez Elvira*  
**ELISBAZAN RODRIGUEZ**  
 COESPE N°444

Firma del Experto Informante



## ANEXO 4: Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE MEDICINA HUMANA

FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE  
GINECOLOGIA EN EL HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA DE NAZCA EN EL AÑO  
2018

Investigador: \_\_\_\_\_

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Institución donde se realizará el Estudio: Hospital Ricardo Cruzado Rivarola De Nazca  
Servicio de Ginecología

Usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

Fecha:

### ANEXO 05: Matriz de Consistencia

**ALUMNO:** Carlos Armando Hinojosa Pereyra  
**ASESOR:** Dr. Joseph Arturo Pinto Oblitas  
**LOCAL:** San Borja  
**TEMA:** Factores Asociados A La Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Ginecología En El Hospital Ricardo Cruzado Rivarola De Nazca Durante En El Año 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p><b>General:</b>  <b>PG:</b> ¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola Periodo 2018?</p> <p><b>Específicos:</b>                      ¿Existe relación entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola Periodo 2018?</p>	<p><b>General:</b>  <b>OG:</b> Determinar los factores de asociados a la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018</p> <p><b>Específicos:</b>                      Identificar si existe relación entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado</p>	<p><b>General:</b>  <b>HG:</b> Existen factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del paciente en el servicio de ginecología en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca en el año 2018.</p> <p><b>Específicas:</b>  <b>H<sub>1</sub>:</b> Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor edad y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018</p>	<p><b>Variables</b></p> <p>Factores sociodemográficos</p> <p>Satisfacción del paciente</p>

<p>¿Existe relación entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola Periodo 2018?</p>	<p>Rivarola. Periodo 2018</p> <p>Identificar si existe relación entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018</p>	<p><b>H<sub>2</sub>:</b> Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor grado de instrucción y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018</p>	
<p>¿Existe relación entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola Periodo 2018?</p>	<p>Encontrar si existe relación entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018</p>	<p><b>H<sub>3</sub>:</b> Se encontró que existe una relación de significancia entre el factor ingresos y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018</p> <p><b>H<sub>4</sub>:</b> Se encontró que</p>	

<p>¿Existe relación entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola Periodo 2018?</p>	<p>Identificar si existe relación entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola. Periodo 2018</p>	<p>existe una relación de significancia entre el factor ocupación y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola periodo 2018</p>	
<b>Diseño metodológico</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	
<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observacional</li> <li>• Descriptivo</li> <li>• Prospectivo</li> <li>• Transversal</li> </ul> <p><b>Nivel de la investigación:</b> Con respecto al nivel de la investigación presenta un nivel correlacional.</p>	<p><b>Población:</b> Sujetos mayores de edad atendidas en los consultorios externo de ginecología del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca.</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> Sujetos mayores de edad, pacientes que quieran participar en el estudio.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b></p>	<p><b>Técnicas de Procesamiento de Datos</b></p> <p>La técnica a utilizar en la presente investigación se el análisis estadístico en el que procederemos a describir la relación entre los diversos factores que involucran al paciente y la satisfacción percibida por el paciente. Esto se</p>	

	<p>pacientes menores de 18 años.</p> <p><b>Muestra:</b> Se utilizarán estos parámetros para calcular el tamaño muestral (270 Pacientes)</p>	<p>realizará mediante la generación de tablas y gráficos necesarios para la comprobación de la hipótesis.</p>
--	---	---

