

# Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima

## Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima

Suzeti Margarita Cachique Oliveira<sup>1</sup>   
suzeti.mcachique@gmail.com

Julio César Barrios León<sup>1</sup>   
jbarrios73@gmail.com

Claudia Arispe Alburqueque<sup>2</sup>   
claudia.arispe@uwiener.edu.pe

Oriana Rivera-Lozada<sup>2</sup>   
oriana.rivera@uwiener.edu.pe

Artículo recibido: 12/05/2022  
Revisado por pares  
Artículo aceptado: 16/11/2022  
Artículo publicado: 06/12/2022

**Autor de correspondencia**  
Suzeti Margarita Cachique Oliveira  
suzeti.mcachique@gmail.com



©Los autores, 2022. Publicado por la Universidad Norbert Wiener (Lima, Perú)

**Citar como:** Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación (de la Universidad Norbert Wiener). 2022; 11(2): a0013.  
doi: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>

### Resumen

La calidad de atención en los servicios de ginecología y obstetricia se encuentra ligada a la demanda de los servicios de salud ofertados e influye de forma indirecta en la modificación de los indicadores de salud reproductiva, por lo que se plantea evaluar la satisfacción percibida por parte de los usuarios del servicio. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2. La investigación fue de enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y transversal. Los datos fueron recogidos mediante encuestas estructuradas bajo el modelo SERVQUAL. Se encontró que existe una correlación directamente proporcional entre la calidad de atención y sus diferentes dimensiones evaluadas, siendo la dimensión tangible la de mayor calidad con un nivel de aceptación del 96,50%, seguido de empatía, la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Se concluye que existe una relación significativamente alta entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia atendidas en el hospital.

**Palabras claves:** dimensión, calidad de atención, satisfacción del usuario, ginecología y obstetricia

### Abstract

The quality of care in the obstetrics and gynecology services is linked to the demand for the health services offered and indirectly influences the modification of reproductive health indicators, which is why we propose to evaluate the satisfaction perceived by patients. The objective of this study was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in regard to the obstetrics and gynecology department of a Level II-2 Specialized Hospital. The research was quantitative, observational, correlational and cross-sectional. The data was collected through structured surveys under the SERVQUAL model. It was found that there is a directly proportional correlation between quality of care and its different dimensions evaluated, in which the tangible dimension was the one with the highest quality with an acceptance level of 96.50%, followed by empathy, responsiveness, security and reliability. It is concluded that there is a significantly high relationship between quality of care and satisfaction of the users of the obstetrics and gynecology services treated at the hospital.

**Keywords:** dimension, quality of care, user satisfaction, obstetrics and gynecology

<sup>1</sup> Escuela de Posgrado, Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.

<sup>2</sup> South American Center for Education and Research in Public Health, Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención, para la Organización Mundial de la Salud (OMS), significa asegurar que la paciente reciba el conjunto de servicios diagnóstico y terapéutico más adecuado para tener una atención óptima<sup>(1)</sup>. Por otro lado, la satisfacción del usuario es todo aquel servicio de atención de salud brindado de forma correcta y que cubra todas las necesidades y expectativas del usuario externo<sup>(2)</sup>. El objetivo fundamental para mejorar la calidad de atención aparece de la necesidad de dar una respuesta adecuada a las necesidades reales de la población respondiendo satisfactoriamente sus expectativas<sup>(3)</sup>.

Las expectativas del usuario tienen que ver con las esperanzas de un cliente por la obtención de algún servicio o producto, las expectativas que presentan los clientes responden a promesas de la propia unidad prestadora de servicios con respecto a determinado producto o servicio, la experiencia de situaciones anteriores, las opiniones externas al usuario (como pueden ser la opinión de familiares, amigos o gente de su entorno) y las promesas que exponen entidades competidoras<sup>(4-6)</sup>.

En este marco, las instituciones de salud deben de garantizar la efectividad de la atención sanitaria, así como la eficiencia de la gestión mediante el conocimiento de la percepción de los pacientes sobre los procesos asistenciales, lo que contribuye a implementar mejoras y redefinir conceptos y procesos, los cuales deben estar basados en los parámetros de calidad atención y satisfacción del usuario a nivel de infraestructura, equipamiento, procesos y atención del personal de salud. En un informe del servicio de salud respecto de la calidad hospitalaria, se manifiesta que esta es deficiente y ello repercute en el desarrollo de mejoras relacionadas con las áreas de gestión de los hospitales<sup>(7,9)</sup>.

Es importante evaluar la gestión de una organización en sus diferentes niveles, desde el nivel macro, donde se forman políticas y reglas, hasta el nivel operativo, donde se brinda el servicio, a fin de realizar los ajustes necesarios para brindar servicios competitivos y eficientes que respeten los derechos de los usuarios<sup>(8)</sup>.

Según el reporte de la revista *Lancet Global Health* sobre los sistemas de salud de alta calidad, se expone que, en los países en vías de desarrollo, como los latinoamericanos, se presentan alrededor de 8 millones de personas con enfermedades que podrían ser evitadas con un adecuado sistema de salud<sup>(9)</sup>.

Las proyecciones de la Organización Panamericana de Salud (OPS) señalan que, si los sistemas de salud presentaran una alta calidad de atención hospitalaria, se podrían evitar eventos como la presencia de alrededor de un millón de muertes neonatales por año, una mortalidad materna de hasta un 50%, así como la presencia de 2,6 millones de muertes por enfermedades crónicas, entre otras<sup>(10)</sup>.

La calidad de atención a la salud adquiere tanta relevancia que se considera un derecho obligatorio de todo ciudadano y sirve como puente para la realización de diversas evaluaciones, tanto por los médicos como por los servicios sanitarios. Durante el año 2017, se evidenció que la mala calidad de la atención en el país bordea un 30% y que la principal causa es la mala atención en consultorio<sup>(11)</sup>.

El Ministerio de Salud del Perú (Minsa), durante 2013, señaló que tanto la satisfacción de los usuarios externos como la calidad hospitalaria son indicadores ampliamente utilizados para valorar la calidad de atención en los servicios de salud<sup>(12)</sup>.

El Ministerio de salud del Perú admite que la calidad de atención de salud brindada es una preocupación primordial en la gestión de salud<sup>(13)</sup>. Por ello, se considera que la satisfacción y calidad de atención del usuario externo es un tema de importancia por evaluar, ya que influye en diversos ámbitos, como el económico y el laboral, y no solo en el de la salud<sup>(14)</sup>.

## MATERIAL Y MÉTODO

La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño observacional, alcance correlacional y transversal con recolección de datos<sup>(15)</sup>. La población estuvo conformada por las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia, que ascendieron a 418. El tamaño de muestra para el estudio fue de 200 usuarias, que se seleccionaron de manera

probabilística mediante el muestreo aleatorio simple.

El instrumento consta de 22 ítems y evaluó la variable calidad, mediante la consideración de 5 dimensiones que registran las percepciones y expectativas del usuario. Su calificación es mediante la escala numérica del 1 a 7, donde del 1 al 3 refiere un puntaje bajo; del 4 al 5, puntaje intermedio; y del 6 al 7, puntaje alto.

El instrumento de satisfacción consta de 22 ítems y considera los aspectos cognitivos y afectivos, que se califican mediante la escala de Likert, con una escala numérica del 1 al 5, donde del 1 al 2 refiere a desacuerdo; 3, indiferente; y de 4 a 5, totalmente de acuerdo.

En este estudio se consideró ahorrar el tiempo para no saturar al paciente y se realizó a través de llamadas telefónicas, debido a que no tuvimos acceso a la información del paciente de forma presencial y se ahorró recursos, ya que no se imprimieron hojas para la realización de la encuesta.

Se realizaron análisis de frecuencias y porcentajes para la evaluación de las variables de nivel de satisfacción y la calidad de atención; asimismo, se usó el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall para correlacionar los dos grupos, el cual es una prueba no paramétrica. El procesamiento de datos fue efectuado por medio del sistema informático SPSS, versión 22.0.

Entre los aspectos éticos, se obtuvo la autorización del hospital para la recolección de los datos a través de llamadas telefónicas, se respetó el derecho a la privacidad y de opinión de cada usuaria, y se obtuvo su consentimiento verbal.

## RESULTADOS

Dentro de la estadística descriptiva de la variable calidad de atención, encontramos que el 94,5% de las usuarias opinan que la calidad de atención es buena, el 4% indica que es regular y otro 4%, que es mala. En la tabla 1 se muestran los resultados para las 5 dimensiones de calidad de atención. En todas las dimensiones prevalece el nivel bueno, con más del 90% de usuarias.

**Tabla 1.** Distribución de las usuarias según niveles de las dimensiones de calidad de atención en el servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2 de Lima

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Tangible	Mala	0	0,00%
	Regular	7	3,50%
	Buena	193	96,50%
Fiabilidad	Mala	3	1,50%
	Regular	12	6,00%
	Buena	185	92,5%
Respuesta	Mala	8	4,00%
	Regular	5	2,50%
	Buena	187	93,5%
Seguridad	Mala	8	4,00%
	Regular	5	2,50%
	Buena	187	93,50%
Empatía	Mala	9	4,50%
	Regular	3	2,50%
	Buena	188	94,00%

En relación con la variable satisfacción del usuario, se evidencia que el 91,5% de las usuarias tiene un alto nivel de satisfacción con la atención recibida en el servicio en ginecología y obstetricia, mientras que el 8,5% percibe una satisfacción media con el servicio recibido. En la tabla 2 se muestran los resultados de la distribución de las usuarias, según los niveles de las dimensiones de satisfacción. En el caso de la dimensión cognitiva, el 92,5% se mostraron altamente satisfechas y, para la dimensión afectiva, el 80% señalaron una alta satisfacción.

**Tabla 2.** Distribución de las usuarias según niveles de las dimensiones de satisfacción en el servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2 de Lima

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Cognitivo	Baja	0	0,00%
	Media	15	7,50%
	Alta	185	92,50%
Afectivo	Baja	6	3,00%
	Media	34	17,00%
	Alta	160	80,00%

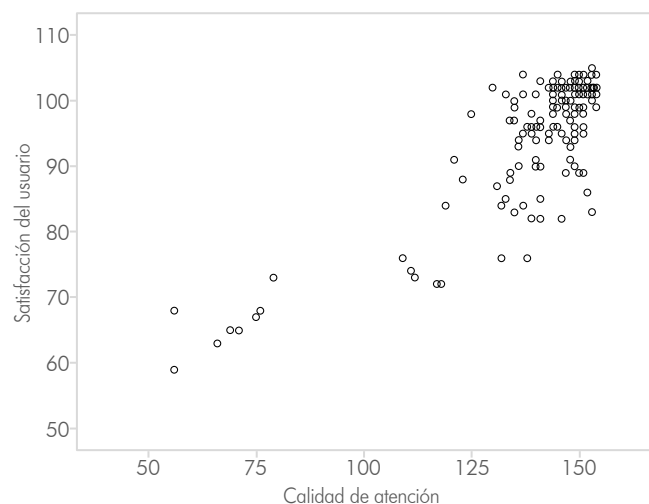
Al analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el nivel

de satisfacción y la percepción de la calidad de atención, con un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.488, lo que determina una tendencia positiva o directa; esto indica que, si el puntaje de la calidad de atención aumenta, la satisfacción del usuario también lo hace (tabla 3).

**Tabla 3.** Resultados de la relación entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2 de Lima

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Tau-b de Kendall	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,488**
		N	200
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 1.** Dispersión de los puntajes de calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2 de Lima

Al analizar las dimensiones de la calidad de atención con relación a la satisfacción, tenemos que existe una relación directa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, tangible, empatía y seguridad con la satisfacción (tabla 4).

**Tabla 4.** Resultados de la relación entre las dimensiones de la calidad con la satisfacción del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2 de Lima

		Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Tau-b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,406**
		N	200
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,406**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

		Satisfacción del usuario	Respuesta
Tau-b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,493**
		N	200
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,493**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

		Satisfacción del usuario	Tangible
Tau-b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,476**
		N	200
	Tangible	Coeficiente de correlación	,476**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

		Satisfacción del usuario	Empatía
Tau-b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,376**
		N	200
	Empatía	Coeficiente de correlación	,376**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

		Satisfacción del usuario	Seguridad
Tau-b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,344**
		N	200
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,344**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se encontró una asociación significativa entre el nivel de atención y la calidad de atención percibida por las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia. Estos resultados coinciden con lo encontrado en el estudio de León <sup>(16)</sup>, en el que se encontró una asociación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Otro estudio que coincide con lo encontrado fue el estudio de Olivares <sup>(17)</sup>, quien encontró que las pacientes de ginecología presentaban una alta satisfacción con relación a la calidad de la atención, y que el valor más alto fue el de los elementos tangibles.

Sobre la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción, se encontró que existe una relación significativa. Esos resultados coinciden con la investigación de Claudio *et al.* <sup>(18)</sup>, quienes hallaron que un 10% percibe que la fiabilidad no es tan buena. Nuestros resultados difieren de lo encontrado en la investigación de León <sup>(16)</sup>, en la cual la fiabilidad obtuvo un nivel más bajo, con una media de 4,22. Lo mismo ocurre con el estudio de Olivares <sup>(17)</sup>, el cual encontró que un 55,2% de las pacientes se encuentran insatisfechas con relación a la fiabilidad.

Respecto de la dimensión capacidad de respuesta y su relación con satisfacción, se encontró una relación significativa. Nuestros resultados coinciden con el estudio de León <sup>(16)</sup>, quien encontró que la capacidad de respuesta obtuvo un puntaje de 4,26 de 5,00. Otro estudio que corrobora lo encontrado es el de Osco <sup>(20)</sup>, donde la calidad de servicio percibido en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes de ginecología fue alta en un 72,4%; media, en un 25,9%, y baja, en un 1,7%.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles y su relación con la satisfacción, se encontró una relación significativa. Esto corrobora lo encontrado en la investigación de León <sup>(16)</sup>, en la que se encontró que la dimensión más relacionada con la satisfacción del paciente fue la de elementos tangibles, con una media de 4,93 de 5,00 puntos. Lo que no coincide con el estudio de Olivares <sup>(17)</sup> es que este halló que el 57,8% de las pacientes atendidas en el servicio de ginecología presentaron una insatisfacción

respecto del elemento tangible en el servicio de hospitalización.

En cuanto a la dimensión empatía y su relación con satisfacción, se halló una relación significativa. Un estudio que corrobora lo encontrado el de Vázquez <sup>(20)</sup>, en el cual se encontró que, del total de pacientes evaluadas, una media de 5,3 presentaron un alto grado de satisfacción con respecto a la calidad de atención. Otro estudio que corrobora lo encontrado es la investigación de Osco <sup>(20)</sup>, quien halló que la dimensión de empatía percibida en las usuarias de ginecología fue alto en un 82,8%.

Finalmente, respecto de la dimensión seguridad y su relación con satisfacción, se identificó una relación significativa, lo que coincide con los estudios de Vázquez <sup>(19)</sup>, quien halló que la dimensión de calidad de la atención con mayor relación a la satisfacción del paciente fue la dimensión de seguridad, con una media del 5,6%. No obstante, el estudio de Arteaga <sup>(21)</sup> indica que la seguridad percibida por la usuaria de ginecología fue una de las dimensiones con más bajo puntaje en este estudio.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que la calidad de la atención tiene un efecto directo y significativo sobre la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología; asimismo, todas las dimensiones estuvieron significativamente asociadas con la satisfacción, teniendo como orden de prioridad la capacidad de respuesta, seguridad, aspectos tangibles, fiabilidad y empatía, respectivamente.

## CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Suzeti Margarita Cachique Oliveira, Julio César Barrios León, Claudia Arispe Alburqueque y Oriana Rivera-Lozada son responsables de la redacción, revisión y aprobación de la versión final del artículo.

## POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERESES

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.

## FINANCIAMIENTO

Esta investigación fue autofinanciada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Conexión Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. Lima: Esan; 2016. [citado 17 feb 2020]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
2. Apaéstegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [Tesis de maestría]. Tarapoto: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; 2019.
3. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz Med. 2016; 16(1): 38-47. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es)
4. Tabares I, Coelho P, Desti R, Tabares I. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria. Vol. 26. Chile; 2013.
5. Almató F. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [Tesis]. Girona: Universidad de Girona; 2015.
6. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 [Tesis]. Yurimaguas: Universidad César Vallejo; 2016.
7. Infosalud. La Organización Mundial de la Salud avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios frena las mejoras asistenciales en el mundo [Internet]. 2020, Informe de calidad y Satisfacción. 2019 [citado 25 de marzo del 2020]. Disponible en: <https://www.infosalud.com/asistencia/noticia-oms-avisa-mala-calidad-servicios-sanitarios-frenando-mejoras-asistenciales-todo-mundo-20180705145119.html>
8. Ochante-Rementería J, Hinojosa-Flores G, Ayala-Peralta F, Pérez-Aliaga C. Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de ginecología en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. 2019;4(1):32-7. Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/41>
9. Banco Mundial. Atención de salud de Mala Calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. A Global Imperative. 2018. [citado 17 feb 2020]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
10. González H. Calidad de la Atención [Trabajo de investigación]. Honolulu: Atlantic International University; 2016.
11. Vera W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
12. Proaño A. La mala calidad de la atención de salud mata [Internet]. Gente saludable. 2018. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
13. Chuquiray R. Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización de medicina - Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2018.
14. Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2015;32(2):299-302. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es)
15. Arispe C et al. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
16. León C. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de salud tipo C – Bastión Popular [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
17. Olivares M. 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]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.

18. Claudio G, Ferrer M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco – 2017 [Tesis]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017.
19. Vázquez G, Alvarenga N, Araujo D, Cabañas J, Mareco N, Orrego L. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev Nac (Itauguá). 2018;10(2):39-57. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt)
20. Osco R. Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del hospital nacional Sergio Enrique Bernales – Comas, diciembre 2015 [Tesis]. Lima: Universidad Privada Arzobispo Loayza; 2016
21. Arteaga LM. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Enero-Junio 2016 [Tesis]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2017.