



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS  
HOSPITALIZADAS DEL SERVICIO DE GINECO-  
OBSTETRICIA DE UNA IPRESS PRIVADA CATEGORÍA  
II-2 DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,  
2022**

**PRESENTADA POR  
MARIA CELIA ALEJO SEVILLA**

**ASESOR  
JOSE LUIS DELGADO SANCHEZ**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
OBSTETRICIA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

# REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas del servicio de gineco-obstetricia de una Ipres**

AUTOR

**Maria Celia Alejo Sevilla**

RECuento DE PALABRAS

**8038 Words**

RECuento DE CARACTERES

**42344 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**56 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 1, 2024 12:23 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 1, 2024 12:24 PM GMT-5**

## ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



**USMP**  
UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de  
Obstetricia y Enfermería  
Hilda Zoraida Bazo Neglia

Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo  
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias hospitalizadas del servicio de Gineco-Obstetricia de una IPRESS Privada categoría II-2 del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2022. **Método:** Estudio descriptivo de corte transversal y prospectivo. La población estuvo formada por 412 usuarias del establecimiento mencionado, seleccionándose una muestra aleatoria de 154 usuarias, en quienes se aplicó de manera virtual el cuestionario SERVQHOS de 31 ítems. Los resultados se presentaron en tablas de frecuencias absolutas y relativas. **Resultados:** Las usuarias percibieron una calidad objetiva de nivel regular en el 53.9%, una calidad subjetiva de nivel regular en el 50.0%, y sentirse satisfechas con la atención en el 47.4%. En la calidad objetiva los mayores porcentajes de respuestas “mucho peor de lo esperado” se encontraron en los ítems Tiempo de espera en ser atendido y Comodidad de las habitaciones, con 9.7% y 9.1%, respectivamente; mientras que en la calidad subjetiva correspondió a los ítems La rapidez con la que obtienes lo que necesitas o pides y el Interés del personal en cumplir sus promesas, ambos con 9.1%. **Conclusión:** La mayoría de las usuarias percibieron un nivel de satisfacción aceptable en el año 2022, tanto en el puntaje global como en las dimensiones calidad objetiva y calidad subjetiva.

**Palabras claves:** calidad de la atención, satisfacción del paciente, servicio hospitalario de ginecología y obstetricia.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of satisfaction of hospitalized users of the Gynecology-Obstetrics service of a Category II-2 Private IPRESS in the district of San Juan de Lurigancho in the year 2022. **Methods:** It was a descriptive and cross-sectional study and prospective. The population was made up of 412 users of the aforementioned establishment, selecting a random sample of 154 users, to whom the 31-item SERVQHOS questionnaire was applied virtually. The results were presented in tables of absolute and relative frequencies. **Results:** The users perceived an objective quality of a regular level in 53.9%, a subjective quality of a regular level in 50.0%, and felt satisfied with the care in 47.4%. In objective quality, the highest percentages of “much worse than expected” responses were found in the items Waiting time to be served and Room comfort, with 9.7% and 9.1%, respectively; while in the subjective quality it corresponded to the items The speed with which you get what you need or ask for and the Interest of the staff in keeping their promises, both with 9.1%. **Conclusion:** The majority of users perceived an acceptable level of satisfaction in 2022, both in the global score and in the objective quality and subjective quality dimensions.

**Key words:** quality of care, patient satisfaction, gynecology and obstetrics hospital service.