

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO SALUD
MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTORA EN SALUD PÚBLICA**

AUTORA:

**VELÁSQUEZ CARRASCO LUZMILA YOLANDA
ORCID: 0000-0002-9377-0295**

ASESORA:

**VILCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA
ORCID: 0000-0001-5412-2968**

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Velásquez Carrasco Luzmila Yolanda

ORCID: 0000-0002-9377-0295

ASESORA:

Vilchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

JURADOS

Cotos Alva, Ruth Marisol

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa

ORCID: 0000-0003-1806-7804

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

DRA.COTOS ALVA, RUTH MARISOL

PRESIDENTE

.....

DRA.URQUIAGA ALVA, MARÍA ELENA

MIEMBRO

.....

DRA.CÓNDOR HEREDIA, NELLY TERESA

MIEMBRO

.....

DRA.VILCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA

ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, por darme sabiduría y por guiarme siempre por el camino del bien, fortaleciendo mis valores y principios.

A mi madre Catalina, por su apoyo moral, que supo inculcar espíritu de superación.

A José Luis, mi hijo quien me motiva constantemente a seguir esforzándome en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. María Adriana Vilchez Reyes, por su apoyo, conocimientos y facilidades brindadas, quien me expresó nuevas visiones en la vida, buscando el reconocimiento de los triunfos y motivándome hacia nuevas expectativas profesionales.

A José Luis, mi esposo con su apoyo y cariño incondicional me ha motivado en todo momento a seguir cumpliendo mis metas, y no rendirme ante los obstáculos que se me presentaron durante este camino.

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención, se ha convertido en un instrumento de valor creciente reconocido como uno de los indicadores para medir el impacto de la calidad de atención en el sector salud, el trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el grado de Satisfacción y la calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario que constaba dos partes: las cuales están orientados para evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a las dimensiones llegando a los siguientes: Resultados: El grado de satisfacción como regular (45,1%) y deficiente (43%) y la calidad de atención de los usuarios en el Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote calificaron, en un alto porcentaje (83,8%) como regular y en menor porcentaje como bueno (13,4%), la relación de variables el grado de satisfacción y la calidad de atención están relacionados, con un valor Chi cuadrado de 82,039 y un P- valor de cero ($P < 0,01$) y con un coeficiente de Pearson de 0,860 que en los niveles de satisfacción regular y deficiente, los niveles de atención son también regulares y deficientes. Se concluye: Que la atención brindada por el obstetra no cubren las expectativas de las usuarias reflejando que profesionales de la salud dan más importancia al motivo de la enfermedad que a la persona en sí.

Palabras Clave: calidad de atención, satisfacción de los usuarios, Usuarios.

ABSTRACT

The satisfaction of users in relation to the quality of care has become an instrument of growing value recognized as one of the indicators to measure the impact of quality of care in the health sector, the research work aimed to determine the relationship between the degree of satisfaction and the quality of care provided in the obstetrics office. Miraflores Alto_ Chimbote Health Center, 2021. The methodology was quantitative, descriptive, correlational. For data collection, a questionnaire that consisted of two parts was used: which are oriented to evaluate the satisfaction of the users in relation to the dimensions, reaching the following: Results: The degree of satisfaction as regular (45.1%) and deficient (43%) and the quality of care of the users in the Miraflores Alto Health Center, Chimbote classified, in a high percentage (83.8%) as fair and in a lesser percentage as good (13.4%), the relationship of variables the degree of satisfaction and the quality of care are related, with a Chi square value of 82.039 and a P- value of zero ($P < 0.01$) and with a Pearson coefficient of 0.860 than in the levels of satisfaction regular and poor, the levels of care are also fair and poor. It is concluded: That the care provided by the obstetrician does not meet the expectations of the users, reflecting that health professionals give more importance to the reason for the disease than to the person himself.

Keywords: quality of service, user satisfaction, Users.

CONTENIDO

1. Titulo de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Indice de graficos, tablas y cuadros	ix
I. Introduccion	1
II. Marco teorico.....	9
2.1. Bases teóricas relacionadas con el estudio	28
2.2. Hipótesis.....	46
2.3. Variables.....	48
III. Metodologia	47
3.1. El tipo y el nivel de la investigación.	47
3.2. Diseño de la investigación.....	47
3.3. Población y muestra.	48
3.4. Definición y operacionalización de las variables.	49
3.5. Técnicas e instrumentos	52
3.6. Plan de análisis.	53
3.7. Matriz de consistencia.....	57
3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico.....	59
IV. Resultados	59
4.1. Resultados	60
4.2. Analisis de resultados.....	64
V. Conclusiones y recomendaciones.....	91
Aspectos complementarios.....	92
Referencia bibliografica	93
Anexos.....	111

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	60
TABLA 2: Calidad de atención que recibe las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	60
TABLA 3: Relacion entre el grado de satisfacción y la calidad de atención brindada en consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021...	61
TABLA 4: Relación entre las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesia, responsabilidad, seguridad en la satisfacción y calidad de atencion que reciben las usuaria en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	62

INDICE DE GRAFICOS

GRÀFICO 1: Grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.....	60
GRÀFICO 2: Calidad de atención que recibe las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.	61
GRÀFICO 3: Relacion entre el grado de satisfacción y la calidad de atención brindada en consultorio de obstetricia. Centro De Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021....	62

I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado donde la ciencia, el avance de la tecnología y la información han generado muchos cambios en la sociedad, así mismo están al alcance de muchos profesionales que enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar la atención con calidad a los pacientes, he ahí la importancia de conocer la satisfacción del usuario, puesto que esto se constituye como un indicador importante para evaluar la calidad de atención (1).

A nivel mundial en los últimos años, los países desarrollados y subdesarrollados en su quehacer han incorporado el concepto de Calidad aplicado a los servicios de la salud lo que significa que, es un proceso que va evolucionando de acuerdo a las necesidades de la población. Todas las organizaciones enfrentan esta problemática de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio. Dentro de este contexto los sistemas de salud se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas, mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios además de la competencia que son las empresas privadas dedicadas al rubro de la Salud (1).

La Organización Mundial de Salud según resolución del ámbito mundial sobre atención de calidad en Asamblea Mundial de la Salud y sus Estados miembros se comprometieron en mejorar el acceso en la atención del sector salud como componente central de los sistemas de salud, en la atención primaria, la atención comunitaria y domiciliaria. Por ello es importante fortalecer los sistemas de salud, que se centrará en la Integración de la atención en todos los planes mundiales pertinentes de control de enfermedades y abarcando las intervenciones de salud Pública (1).

Así mismo, la OMS refiere que calidad de atención es el proceso que cada usuario recibe conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos teniendo en cuenta todos los factores en el contexto de la usuaria y del servicio de atención, logrando obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente. En este sentido, no se considera como resultado sanarse se toma en cuenta otras variables que es importante para el usuario valorar en la atención de salud cómo debería haber sido atendido (2).

A nivel de América Latina se realizó un estudio donde reporto que de 3484 pacientes evaluados, 1475 se encuentran satisfechos (42,3%) y 2009 pacientes insatisfechos (57,7%). Por lo tanto, es importancia realizar las evaluaciones continuas sobre la satisfacción y la calidad de atención en los servicios de salud para lograr un alto grado de satisfacción de las usuarias. Tal es así, que uno de los desafíos del sector salud en América Latina y el Caribe es enfrentar la reducción de las desigualdades en el acceso a los servicios sanitarios y cobertura de salud. Trayendo como consecuencia, de la reforma del sector salud, que no ha logrado responder las demandas de la población para mejorar los servicios de salud y la calidad de satisfacción de las usuarias (2).

En Chile, el gobierno viene sumando esfuerzo para mejorar la atención en el sector salud, plateando un plan de mejora continua basado en la atención de calidad y satisfacción de las usuarias que se ve reflejado con el trato amable y cordial que se brinda en los servicios de salud . Por lo tanto, brindar una atención de calidad en salud es estrictamente importante. Por otro lado, se ha observado que el sistema de salud no está funcionando de acuerdo a su capacidad y obligación de las personas de tal manera que se viene observando una población insatisfecha con las autoridades

por no cumplir con las expectativas de la población, de acuerdo a las demandas del sector salud (3).

Según México, han reportado avances importantes para brindar servicios con atención de calidad y satisfacción de las usuarias. Así mismo, la tendencia en la calidad de atención del sector salud tiene como origen no sólo basarse en el malestar expresado por las usuarias de los Servicios de Salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el Sistema de Salud de los diferentes grupos sociales. También, cabe mencionar que el sector salud tiene como fin promover la calidad de atención, con principios de equidad y eficiencia en los servicios de atención tratando de mejorar el acceso en el sector salud como componente central de los sistemas de salud. También es importante fortalecer los sistemas de salud que se centrara en la productividad sanitaria (4).

Brasil, viene promoviendo estrategias de trabajo para mejorar el sistema en el sector salud, basado en la atención de calidad y satisfacción de la población con el fin de garantizar los principios de universalidad, equidad e integridad de la atención y tener usuarios satisfechos ante los servicios recibidos relacionado con efectividad, eficiencia, así como la sensación del bienestar físico y mental. Dentro de este contexto, el sector salud ha pasado por profundos cambios reorganizando instrumentos de evaluación y desempeño de organizaciones de salud enfocado en la atención oportuna continua de la atención de los servicios de salud donde la eficacia y la eficiencia debe primar en el sector salud, por ende, tener una atención de calidad y satisfacción del usuario (5).

Por otro lado, el Perú no es ajeno a estos cambios, los usuarios opinan de manera poco favorable respecto a la calidad de los servicios de salud que reciben,

siendo las principales causas de quejas, los tiempos de espera prolongados, desabastecimiento de medicamentos e insumos, la poca respuesta a la solución de sus problemas de salud, entre otros. El usuario espera de los servicios del establecimiento de salud que la atención sea fiable, competente, cortés, honesta, creíble, segura, con resultados adecuados a los tratamientos oportuna, con calidad y su satisfacción será el grado de concordancia entre sus expectativas del servicio y la atención recibida. (6)

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática publicó que la población de atenciones de consulta externa con calificación de satisfecho a nivel nacional es de 73,85%. El departamento de Cajamarca reporta la satisfacción más alta, 83,75%; mientras que Huancavelica presenta la Satisfacción más baja, 48,68%. La región de Lima y callao reporta una satisfacción por encima de la satisfacción nacional, de 76,34% (7).

También el Ministerio de Salud, reconoce que la calidad en la prestación de servicios de salud es una preocupación fundamental en la gestión del sector e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (8).

Cabe mencionar que la Región Ancash, ha venido realizando estudios para identificar el nudo crítico sobre la atención de calidad y la satisfacción de las usuarias por lo tanto es importante mencionar que la atención de calidad ha tenido una evolución satisfactoria relacionado con el beneficio al usuario de tal manera que existe en la actualidad diversos medios que están dirigidos a la población, que les permite tener conocimientos sobre sus opiniones, comentarios del servicio de atención que están recibiendo y tratar de mejorar de manera permanente la calidad de atención y tener después de la atención en el servicio usuarias satisfechas (9).

En la ciudad de Chimbote se realizó avances de acuerdo a la situación actual de salud relacionado con las prestaciones de servicio de salud con la finalidad de brindar a una atención de calidad y satisfacción de las usuarias basados en la implementación de procesos de mejora continúa siendo importante las evaluaciones permanentes de desempeño para dar cumplimiento con los servicios de salud con atención de calidad. Por lo tanto, el personal de salud debe mostrarse con una actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad garantizando que las usuarias se sientan a gusto y con deseo de regresar a una próxima atención con la finalidad de tener pacientes satisfechos y hacer más probables la asistencia al servicio de salud (9).

Por lo tanto, en el Centro Miraflores alto, la atención es brindar en base a las necesidades sentidas de los Usuarios, pacientes y clientes una actitud efectiva de atención supone un conocimiento de lo que los individuos necesitan; asimismo personalizar la atención es mantener una actitud respetuosa hacia las particularidades de un individuo, comunidad o población, la generalización tiende a neutralizar los sujetos a masificarlos y además a no obtener buenos resultados. En este contexto, el personal que se encarga de la atención de salud tiene la responsabilidad de brindar atención de calidad a fin de satisfacer las expectativas del paciente y lograr emociones, sentimientos y percepción favorables con respecto a la atención que recibe del personal de salud (9).

Desde este enfoque, estudiar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud, tiene mucho impacto por evaluar la atención brindada, este indicador es fundamental para el personal que ejercen funciones de regulación y financiamiento en los sistemas de salud. Se debe tener cuidado, porque de ello dependerá asegurar la productividad sanitaria así como el grado de eficiencia,

calidad y nivel de satisfacción haciendo uso de los recursos disponibles en las instituciones de salud, se usará el término de equidad teniendo en consideración que el presupuesto es menor con el gasto público asignado (9).

Dentro de ello, el estudio de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de salud, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho que se acepte a la satisfacción del paciente como un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales involucrados, justifica que se haya incorporado como una medida de la calidad del servicio brindado y justifique las reformas sanitarias (9).

Por lo general, cuando el usuario está satisfecho se ve reflejado en una experiencia positiva o cognoscitiva, que esto se deriva de la relación entre la expectativa y el trato, asimismo abarca muchos factores tales como: valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización de la institución. Por lo tanto, estos elementos condicionan que la propia satisfacción sea diferente para la misma persona en diferentes eventos (10).

En este contexto, el estudio de investigación se realizó en el de Centro de Salud Miraflores Alto que pertenece al Comité Local de Administración de Salud, está ubicado en la Avenida Pardo N° 2700. Chimbote. Las usuarias pertenecen en su mayoría a la jurisdicción del A. H Miraflores Alto, Chimbote.

Por lo que se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es la relación entre el grado de Satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto _ Chimbote, 2021?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre el grado de Satisfacción y la calidad de atención brindada

en el consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Mira Flores Alto_ Chimbote, 2021.
- Identificar la calidad de atención que recibe las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.
- Determinar la relación entre las dimensiones de: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía responsabilidad, seguridad en la satisfacción y calidad de atención que reciben las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.

Asi mismo, el estudio se justifica por que la atención de calidad, es importante porque representa una prioridad estratégica para los profesionales de la salud siendo el compromiso mejorar los estándares de atención a la población, muchas veces está supeditada a las políticas de salud, carencia de recursos, bajos salarios y cultura e institucional. Por lo tanto, es importante estudiar y analizar la calidad de atención la cual es parte de las características que deben tener los servicios de salud, en el proceso de atención de las usuarias desde el punto de vista técnico científico, educación e información y recursos humanos. Lo que significa que ofrecer calidad corresponde a las expectativas de las usuarias, considerado un factor determinante de adhesión y retorno a los centros de salud por ser un problema que enfrenta cualquier institución que presta servicios de salud (10).

Asimismo, en el Centro de Salud Miraflores Alto fue necesario conocer la calidad de atención percibida por las usuarias para conocer la factibilidad del retorno

al servicio de obstétrica. Además del problema ya mencionado, como servicio que se brinda en el marco del mejoramiento continuo que cualquier entidad desea emprender, conocer y poder cuantificar el grado de satisfacción por parte de las usuarias es sumamente necesario para corregir determinados defectos administrativos y de atención. Dentro de ello, es importante el grado de satisfacción dado que una satisfacción baja puede ser indicador de una mala atención, indirectamente conociendo la percepción de la atención, esta se puede correlacionar con las tasas de complicaciones durante y después del embarazo (10).

Por último, el problema que se abordó en esta investigación fue comprobar el trato humano en la práctica obstétrica, puesto que una atención percibida como deficiente, casi siempre será indicador, aunque no exclusivo, un trato poco personal y humano. Frente a esta problemática, el presente trabajo permitió conocer la real situación de la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de obstetricia, lo cual nos permitió plantear estrategias de solución a las problemáticas encontradas, siendo la calidad una prioridad en la atención en salud por poseer un alto grado de importancia de un servicio prestado que hace capaz de satisfacer las necesidades de las usuarias (11).

Con este propósito se realizó el trabajo de investigación para determinar la relación entre el grado de Satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote,2021. De tal manera, aportara la situación real de las usuarias que reunirán al personal de obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto para reestructurar y mejorar la calidad de atención y tener usuarios satisfechos después de la atención brindada (11).

La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario que constaba dos partes: las cuales están orientados para evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a las dimensiones. Resultados: El grado de satisfacción como regular (45,1%) y deficiente (43%) y la calidad de atención de las usuarias del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote calificaron, un alto porcentaje (83,8%), regular y en menor porcentaje bueno (13,4%), la relación de variables grado de satisfacción y la calidad de atención están relacionados, con un valor Chi cuadrado de 82,039 y un P- valor de cero ($P < 0,01$) y con un coeficiente de Pearson de 0,860 en los niveles de satisfacción regular y deficiente, los niveles de atención son también regulares y deficientes. Se concluye: Que la atención brindada por el obstetra no cubren las expectativas de las usuarias reflejando que el personal de salud dan más importancia al motivo de la enfermedad que a la persona en sí.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Flores L, Molina J, (12). En su estudio “Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud

Solingalpa del Municipio Matagalpa - Nicaragua durante el II semestre del año 2016” con el objetivo de analizar la satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de usuarios y usuarias; Metodología: Este estudio es descriptivo, de corte transversal y prospectivo con un enfoque mixto. Población de 40 usuarias externas y usuarios internos; se obtuvo una muestra de 28 usuarias. Resultados : Las usuarias

externas son menores de 20 años, usuarios interno de 35 a 49 años de edad el 80% valoraron la satisfacción como regular calidad de atención, 10% bueno y 10% mala calidad del proceso de la atención prenatal. Se concluye: En la descripción del entorno usuario interno y externa lo catalogaron y evaluaron como regular..

Mayorga L, Sejin C, (13). En su estudio “Satisfacción de las Usuarias en el control prenatal en Montería, Colombia 2019”. Objetivo establecer el nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución prestadora de servicio de salud de Montería. Metodología: Fue de tipo cuantitativo, de nivel correlacional de corte transversal. Resultado: El 96,0% están satisfechas con el control prenatal, en donde recibieron información acerca de la prueba de VIH, exámenes de laboratorio, signos de alarma, nutrición, lactancia, planificación. Se concluye que además de la influencia de las variables demográficas, obstétricas y los atributos de la calidad de atención, es importante denotar cómo la información y la educación para la salud se asocian con la satisfacción con el control prenatal.

Quintero J, (14). Investigo la “Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud N° 2 de Esmeraldas- Ecuador 2016”. Objetivo: Medir la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería. Metodología: Fue de tipo de descriptivo, analítico, cuantitativo, transversal observacional, con una población de 1120 usuarios mediante un muestreo aleatorio simple se obtuvo la

muestra de 244 usuarios. Los resultados obtenidos fueron que la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios; se llegó a la conclusión que la percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70,08%, porque la enfermera saluda al ingresar a su ambiente.

Jara J, (15). En su estudio de “Satisfacción el usuario externo en los servicios de del hospital provincial General de Latacunga Ecuador 2016”. Objetivo: Analizar la satisfacción ofertada por del personal médico y la satisfacción del instituto”. Metodología: El tipo de diseño de investigación fue observacional de tipo epidemiológico analítico transversal: Los resultados fueron el 56% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mientras que el 44% manifiestan lo contrario, se llegó a la conclusión la satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles regulares , hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria. Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y tener usuarios satisfecho.

Rodríguez M, Muñoz R, (16). En un “Estudio realizado sobre Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Enero- junio 2017”. Objetivo trata de investigar la opinión de un grupo de pacientes de la consulta externa de tres nosocomios públicos en la ciudad de Madrid Metodología: Es de tipo descriptivo transversal en el que se encuestó a 150 usuarios de consultas externas, es reconocer factores que predominan en el nivel de grado

global de estas personas, teniendo una muestra de 150 usuarias entrevistadas en la consulta mediante un cuestionario auto administrado previamente validado. Conclusión : Solo se encuentran dos causas que se relacionan con la altura del gozo de los usuarios en la consulta externa; el sexo masculino y tener estudios universitarios.

Tapia M, (17). “Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Argentina, 2019”. Objetivo: Explorar la calidad de la relación médico-paciente en usuarios que asisten a servicios de salud pública y privada. Metodología Conformada por 100 pacientes que asistieron a ámbitos de salud pública. Resultados: Los usuarios manifestaron satisfacción en la atención con independencia de las variables sociodemográficas y se halló relación entre calidad de atención y tipo de atención pública y privada. Conclusión: Existe un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios, que perciben como buena la calidad de la atención que brinda el médico y se conoce que la satisfacción del usuario que se expresa en entrevistas no necesariamente significa que la calidad es buena porque muchas veces el usuario puede referir estar satisfecho porque pretende complacer al entrevistador o por el temor que no se le presten servicios en un futuro.

Cabrera C, (18). En su investigación Sobre la “Calidad percibida por las embarazadas en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A- Pugacho, Ibarra durante el año 2017”. Objetivo fue evaluar la calidad percibida por las embarazadas en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A- Pugacho. Metodología: Es de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal; se aplicó a 83 embarazada. Resultados obtenidos revelaron que el 64% de embarazadas

tenía entre 20-29 años de edad, el 54% fueron bachilleres, el 51% se dedicaban a las labores domésticos, el 61% fueron multigestas, 51% inició el control prenatal desde los 2 meses, 52% se realizaron de 4-6 controles. Dentro del análisis cuantitativo, las usuarias percibieron la atención ofrecida por las obstetras como satisfecha 54%, medianamente satisfecha 29%, y poco satisfecha 17%. En la conclusión descriptiva de la investigación, llegó a establecerse que las usuarias sintieron amabilidad.

Nacional

Obregón D, (19). “Calidad de atención en el Servicio Diferenciado para Adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabayllo, 2020”. Objetivo: La calidad de atención en el Servicio Diferenciado para Adolescente, Centro de Salud El Progreso, Carabayllo, 2020. Metodología: Es de tipo cuantitativo, descriptivo, observacional, corte transversa-prospectivo. La muestra: 84 adolescentes. Resultados: La calidad de atención en el servicio diferenciado de adolescentes el 63,73% estuvieron satisfechos y 36,27%, insatisfechos con la atención de Salud. Las dimensiones fiabilidad, aspectos tangibles se encontraron en un proceso de mejora, 41,43% de adolescentes insatisfechos. Seguridad, capacidad de respuesta y empatía con un nivel aceptable, 71,73%, 66,43% y 61,91% de adolescentes satisfechos. Se concluye: La calidad de atención en el servicio de adolescentes en su mayoría estuvieron satisfechos y un menor grupo insatisfechos con la atención de Salud.

Millones M, (20). En su estudio, la “Calidad de atención del Obstetra y la Adherencia al control pre natal, en gestantes del Centro de Salud El Bosque-districto La Victoria, Chiclayo durante el período julio-agosto 2020”. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención del Obstetra y la Adherencia al control

pre natal, en gestantes del Centro de Salud El Bosque-distrito La Victoria, agosto 2020. Metodología: Es de tipo cuantitativo, correlacional de diseño no experimental de corte transversal. Muestras fue de 50 gestantes. Resultados: el 50,0% de gestantes recibieron atención obstétrica de regular calidad y el 30,0% calificó como buena la atención, y el 20,0% refirió atención obstétrica de mala calidad. Al evaluar la adherencia de las gestantes al control prenatal en el 60,0% no existe adherencia y un 40,0% sí mostró adherencia. Conclusión: Las gestantes demostraron que sí existe relación significativa entre la calidad de atención obstétrica y la adherencia al control prenatal.

Alejo G, (21). En un estudio realizado: “Sobre grado de Satisfacción del paciente de acuerdo con las dimensiones de Calidad del Servicio del Puesto de Salud Pariña Grande en el mes de setiembre Ica – Perú 2016” .Objetivo: Determinar el grado de Satisfacción del paciente de acuerdo con las dimensiones de Calidad del Servicio. Metodología: El tipo de investigación Cuantitativa No Experimental con un diseño descriptivo simple y prospectivo, de corte transversal. Con técnica de observación directa, con una muestra de 89 usuarios. Cuyos resultados fueron el 86% de pacientes satisfechos y 14 % de pacientes insatisfechos de la atención recibida, concluyéndose que el Puesto de Salud de Pariña ofrece servicios de salud de óptima calidad.

Zavala M, (22). “La calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017”.Objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017. La población estuvo conformada por 4733 usuarios externos una muestra d 229 usuarios externos. Resultado: Nivel de calidad

de atención en salud en el Centro de Salud Paiján, se evidencia un nivel de media (42%) a bueno (53%). Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario sobre el entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Centro de Salud Paiján, se evidencia una tendencia de media (68%) a alta (28%) de satisfacción. Se concluye que existe relación entre la calidad de servicio de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

Paredes S, (23). “Percepción de los adolescentes de la calidad de atención en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión de Villa María del Triunfo 2017. Objetivo: Determinar la Percepción de los adolescentes de la calidad de atención en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión de Villa María del Triunfo, 2017”. Metodología: Es de tipo descriptiva, de corte transversal y no experimental: Muestra: 269 adolescentes. Resultados: Los usuarios percibieron como regular la calidad de atención con un 55,67%. Las dimensiones capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía fueron percibidos como malos, mientras que fiabilidad y seguridad fueron percibidos como regulares. En conclusión: La implementación de horarios diferenciados en las distintas especialidades a la que acuden los adolescentes, para lograr que éstos se atiendan con comodidad, sin necesidad de perder horas de clases, ya que muchos de estos, exclusivamente, se atienden en turno mañana.

Montero N, (24). “La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, 2020”. Objetivo: Determinar si existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera. Metodología: Es de tipo descriptiva correlacional, no experimental y corte transversal. Muestra 160 usuarios. Se aplicó el SERVQUAL para medir la Calidad de la Atención. Dimensiones: La Satisfacción de los usuarios externos:

Fiabilidad, capacidad de respuesta responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad con un porcentaje (79%), deficiente. Resultados: La calidad de atención fue Deficiente y la mayoría está Poco Satisfecho tanto en fiabilidad (94%), como en capacidad de respuesta (78%), seguridad (87%), empatía (91%) y Tangibilidad (99%). Se concluye :existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario.

Lovera V, (25). Realizó un estudio: “Relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio, 2018”. Objetivo:Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia. Metodología: Descriptivo correlacional Cuantitativo No experimental Tiempo: Transversal. Muestra 86 personas. Resultados, global se encontraron que la satisfacción del usuario y la calidad de atención tiene una relación regular mientras que la satisfacción del usuario tiene una relación significativa con los elementos tangibles .Por lo tanto hay significancia entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad con una relación regular. Se concluye que la obstetra cuenta con una capacidad de respuesta regular y con una seguridad significativa y con una empatía lo que abarca una correlación .

Cano L, (26). En su estudio. “Nivel de Satisfacción en la Atención Prenatal de las Gestantes Atendidas en el Centro de Salud Ascencio Huancavelica, 2018”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en la atención de las gestantes. Metodología: Es de tipo descriptivo, método inductivo de diseño no experimental transeccional. Resultados: Fue que el 67,4% de gestantes están satisfechas con la atención del profesional de salud, 76,1% de gestantes que acuden al centro de salud de Ascensión Huancavelica se encuentran satisfechas de los aspectos tangibles en la atención prenatal: Se concluye: Que la mayoría de gestantes se encuentran satisfechas

con la atención prenatal ya que se les brinda interés, seguridad y confianza, esto repercute para que la gestante acuda puntualmente a cada cita.

Niño I, (27). “Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud primavera.el Agustino, 2018”. Objetivo: Determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera. Metodología: Es de tipo descriptivo, cuantitativo con un diseño no experimental, transversal. La población mujeres en edad reproductiva 15-44 años, la muestra de 221 usuarias distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad. Resultados: satisfacción global de las usuarias sobre la calidad de atención 90%; siendo los porcentajes por dimensión de: 75,6% satisfacción según la dimensión Fiabilidad, 79,2% Capacidad de respuesta, 90%, Seguridad, 93,7%, Empatía y por último 75,6% y Aspectos tangibles. Se concluye: Que la Satisfacción percibida por la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia, en general es Satisfactoria.

Tarazona Z, (28). En su estudio,” La calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios pacientes que fueron atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Micro Red San Nicolás-Huaraz -2017”. Objetivo determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la Satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Micro Red San Nicolás-Huaraz. Metodología: Fue de tipo descriptiva- descriptivo-correlacional. La muestra: 107 individuos. Resultado: De un un total de 107 usuarias el 13,1% de ellas afirman que el servicio es excelente, sin embargo 72,9% de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad.Se concluye: Que la mayoría de las usuarias afirman que el servicio es excelente, sin embargo, en su

memoria de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad.

Quispe S, (29). En su tesis “Grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de Obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús Perú 2017”. Objetivo: determinar el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús. Metodología: Es de tipo descriptivo de corte transversal y prospectivo. La población 1739 pacientes que acuden al consultorio de obstetricia, la muestra conformada por 92 atendidas. Resultado: la satisfacción global de la muestra fue de 68,3% categorizándose como "aceptable entre las características sociodemográficas según la condición del encuestado el 100% fueron usuarias el tipo de usuario, el 75% fue continuador. concluyó que la satisfacción global encontrada (68,3%) es muy alta en comparación a otros estudios. Así mismo se observó que las expectativas eran altas en su mayoría.

Mamani N, (30). En su estudio “Calidad del servicio en el consultorio de Obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, Perú 2016”. Objetivo determinar la calidad de servicio en el consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2016. Metodología: Es de tipo cuantitativo con diseño observacional, descriptivo de corte transversal la Muestra es 274 usuarias. Resultado: Calidad del servicio en consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo fue de nivel medio. Según las dimensiones, Respuesta Rápida 55,1%, Empatía 57,7%, Seguridad 52,9% y Confianza 51,1% fueron considerados una calidad de servicio medio. Concluye que la calidad del servicio en consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo es de nivel medio.

Marín A, (31). Realizo un estudio “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo Perú 2017”. Objetivo: determinar la calidad de atención y grado de satisfacción en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. Metodología: Es de tipo descriptivo con un diseño observacional, descriptivo, transversal, prospectivo. La muestra fue obtenida del 10% de los pacientes atendidos por varias Obstetras. Resultado insatisfacción de 18,2%, la dimensión de fiabilidad con 37,5% y aspectos tangibles 30,6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81,8% seguido de aspectos tangibles de 69,4%. Concluye: Un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

Huané M, Uribe L, (32). En su tesis “Calidad de atención y satisfacción de gestantes del Consultorio Obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz-Perú, 2017”. Objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, Centro de Salud Huarupampa. Metodología: Es de Tipo descriptivo correlacional, la población fue de 159 gestantes. La evaluación del grado de satisfacción fue satisfecho, indiferente e insatisfecho. Resultados; el 60,4% indicaron que fue regular la calidad, el 23,9% buena y el 15,7% mala. En la satisfacción el 56,6% indican estar indiferentes, 30,8% insatisfechas el 12,6% satisfecho. Finalmente concluyó que Hubo una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes del consultorio obstétrico del Centro de Salud Huarupampa, Huaraz.

Sulca A, (33). En su estudio “Satisfacción de la usuaria externa del consultorio

de Obstetricia. Hospital de apoyo Jesús Nazareno- Ayacucho. Enero-Marzo Perú 2018”. Objetivo: Determinar la satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho, de enero a marzo 2018. Metodología: El tipo de investigación es cuantitativo no experimental con una muestra:75 usuarias: Los resultados fueron; el 68% refieren estar en regular satisfacción con la atención recibida en el establecimiento y sólo el 32% refieren estar insatisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal. Concluyó que existe regular satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Ampuero A, (34). En su estudio “Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero, Perú, 2018”. Objetivo: Determinar la satisfacción en el usuario atendido en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP LNS en febrero del 2018. Metodología: Fue un estudio observacional, descriptivo, prospectivo de corte Transversal Es un estudio de nivel explicativo, descriptivo, transversal La muestra de 337 encuestados. Los resultados fueron: La dimensión oportunidad para el paciente presenta 67,4% de usuarios que respondieron que el tiempo de espera fue mucho en el servicio, un 23,2% un tiempo adecuado y un 9,5% poco tiempo. Se concluye: La dimensión información completa brindada al paciente presenta 74,4% de usuarios con una opinión positiva y un 23,3% con opinión negativa.

Ibèrico M, (35). El nivel de “Satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución

privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. Metodología descriptivo, observacional, cualitativo y transversal, con una muestra de 375 personas. Resultados fueron el 56% de encuestados muestran una diferencia entre percepción- expectativa, siendo la dimensión de Aspectos Tangibles la que más resultado positivo obtuvo, de esta diferencia, con un 67,67% y la dimensión de Seguridad la que más resultados de carácter negativo se encontró con un 50,53% de encuestados. Conclusión: Los encuestados representa entre 40-60%, con un nivel de satisfacción de moderadamente satisfecho y la calidad de atención de esta institución está en proceso.

Mejía R, (36). Realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes 2016”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple. Metodología: La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo se utilizó un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras, en el que se encontró como: Resultado: Que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción con los cuidados recibidos. Se concluye: Que La atención recibida fue de un bajo nivel de satisfacción es decir que requiere una mejora urgente.

Sevillano P, (37).” La calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil El Progreso 2018”. Objetivo: Determinar la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil. Metodología: Descriptivo, prospectivo y de corte transversal no experimental. La muestra 146 gestantes. Resultados: Las gestantes que acudieron a su atención prenatal se encontro el 65,1%. Las dimensiones:

Tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad como bueno un 59,6%, un 43,2%, un 54,8%, un 52,1% y un 69%, la calidad de atención prenatal fue calificada buena por el 54,8%, el 43,8% como regular y el 1,4% como mala. Conclusión: Las dimensiones fueron calificadas como buenas en orden descendente: seguridad, elementos tangibles, confiabilidad y empatía. La calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes ha sido calificada como buena.

Mora M, (38). Realizó un estudio: “Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”. Objetivo: Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa del área de medicina del CMI San José durante julio y agosto del año 2017. Resultados: Los usuarios en las dimensiones evaluadas en el área de medicina, están satisfechos con 71,9% frente a un 28,1% de insatisfacción. Las dimensiones: Fiabilidad 76,5% de satisfacción, empatía, 76% , seguridad, con 73,5% de satisfacción, aspectos tangibles 69,7% de satisfacción, y capacidad de respuesta 61,5% de satisfacción. Concluyó: La calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta externa de medicina del CMI San José es satisfactoria en todas sus dimensiones.

García N, Gálvez R, (39). En su investigación “calidad de la atención asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. Minsa, ES SALUD, Chongoyape- Perú 2016 “. Objetivo comparar la calidad de atención de pacientes externos recibieron en los centros de salud de Minsa y Essalud, con el grado de satisfacción percibida, durante el año 2016. Metodología: Diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. La población de Minsa y Es salud fue de 11788 y 7499: La muestra

114 personas incluyendo, clientes externos y acompañantes haciendo un total 228. Resultados: Es salud tuvo un nivel de satisfacción de 71,7 %, en contraste con Minsa donde solo el 44,6 % tuvo satisfacción; la dimensión empatía alcanzo el más alto nivel de satisfacción con 51,9 % y la dimensión seguridad en Es salud con 74,3%.Se concluye: Que La atención recibida fue de un alto nivel de satisfacción.

Fernández B, (40). “ La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Characato, Arequipa, 2018”. Objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Characato Arequipa, 2018. Metodología: Es de tipo descriptivo correlacional , el diseño de investigación no experimental, transeccional. La muestra que se tomo fue no probabilística por conveniencia constituido por 30 clientes externos del Centro de Salud de Characato. Se demostró con la presente investigación que existe una relación directa y positiva , entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Characato, Arequipa. En conclusión: Existe una correlación directa positiva entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Characato, Arequipa.

Ruiz R, (41). Realizó una investigación titulada “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital II ESSALUD, durante el año 2016”. Objetivo: Determinar Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital II ESSALUD Metodología: Diseño de Descriptivo Correlacional, La población fue de 48, 988 usuarios externos. Muestreo No probabilístico, intencional se encuestó a 377 pacientes. Resultado: El 67% de los encuestados manifestaron que la calidad de atención se encontraba en un nivel regular , mientras que solo un 33% respondieron que se encontraba en un nivel bueno,

en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II ESSalud, el 76% de los encuestados manifestaron un nivel bajo. Se concluye: Que el 24% se encontró en un nivel regular, por lo tanto existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo.

Núñez Y, (42). Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018. El objetivo es identificar la satisfacción del usuario externo que acuden a la atención prenatal a través de la medición de la satisfacción. Metodología: Fue descriptivo, transversal, la muestra se aplicó una encuesta a 360 gestantes. Resultado: Nivel de instrucción que predomina secundaria (50%); el 86,67% cuentan con el seguro integral de salud. En general se encuentran insatisfechas por encima del 50%. En la dimensión fiabilidad insatisfechos (50,67%). Dimensión capacidad de respuesta, insatisfechos en 56,11%. En la dimensión seguridad, satisfechos 59,2% La disponibilidad de pensar primero en el paciente: satisfechos en 60,9%. Al evaluar la apariencia física y del personal obstetra: satisfechos en 56,67%. Conclusión: En general el mayor porcentaje se encuentra satisfecho con la atención, y un menor porcentaje de insatisfacción.

Flores H, (43). En su estudio “Sobre percepción , la calidad de atención en gestantes que acudían al consultorio de atención prenatal del Centro de Salud Aucayacu, 2017”. Objetivo: Determinar la percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acudían al consultorio de atención prenatal del Centro de Salud Aucayacu. Metodología: Es de tipo observacional, transversal y analítico es observacional, prospectivo, descriptivo,. La población con un total de 84 gestantes atendidas. Resultado: Que el 50,7%, tenían las edades de 20 a 29 años, el 80% eran convivientes o de unión libre, el 26,7% de usuarias concluyeron la secundaria,

finalmente obtuvo como resultado que el 85,3% usuarias percibieron una buena calidad de atención, el 12% una mediana calidad de atención y solo el 2,7% percibieron una mala calidad de atención.

Araujo L, (44). Realizo un estudio sobre “percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea – 018”. Objetivo principal fue el Analizar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar del centro de salud Masisea-2018. Metodología: Es de tipo descriptivo correlacional transaccional conforman los 60 usuarios que acuden al Consultorio Externo. Resultado: Entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del centro de salud Masisea – 2018. Se concluye: Que existe una relación débil, puesto que e 24% de los usuarios encuestados ubican a la calidad de atención en planificación familiar en el nivel bueno y a su vez a la satisfacción del usuario en alto, el 16% en muy alto.

Infantes F, (45). En su investigación; “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016”. Objetivo evaluar los factores que se asocian a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos. Metodología: Estudio observacional retrospectivo - transversal, una muestra de 305 pacientes en consulta externa a quienes se les aplicó el instrumento Servqual para medir la calidad. Resultado: El 72,9% se siente satisfecho con la atención, respecto a las dimensiones el 68,6% como regular en fiabilidad, 72,3% capacidad de respuesta, 77,1% seguridad, 73,6% aspectos

tangibles y 73,7% empatía. Se concluye que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con la atención relacionado con las dimensiones.

Sagástegui A,(46). “Calidad de atención y continuidad de asistencia en mujeres atendidas en el Programa Salud Sexual y Reproductiva del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2017”.Objetivo determinar la relación entre calidad de atención y continuidad de asistencia en mujeres atendidas en el Programa Salud Sexual y Reproductiva del Puesto de Salud. Metodología: diseño no experimental transeccional correlacional. Muestra 197 usuarias. Resultado: Análisis estadístico se usó Chi cuadrado con un nivel de significación de $p < 0,05$. Se halló asociación altamente significativa entre la calidad de atención y la continuidad de asistencia al Programa de Salud Sexual y Reproductiva ($p = 0,000$). También existe relación entre trato recibido ($p = 0,000$), información recibida ($p = 0,000$), tiempo de espera ($p = 0,005$), interés ($p = 0,000$), Comodidad ($p = 0,018$), privacidad ($p = 0,001$), seguridad ($p = 0,027$). En conclusión, la continuidad de asistencia de las usuarias tiene relación con la calidad de atención en planificación familiar y atención prenatal del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

Prado A, (47). Según su estudio, “Grado de satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una Posta Médica Es Salud en Ayacucho del 2020”. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una Posta Médica Es Salud en Ayacucho del 2020. Metodología: Se diseñó un estudio observacional, descriptivo transversal con una muestra:38 personas. Resultados: La satisfacción a nivel general fue de 48,8% por debajo del 50%, al porcentaje de insatisfacción se encontró un 51,2% indicando que se encuentra en un proceso de mejora según la matriz. Mostrando mayor insatisfacción en los indicadores de Fiabilidad con un 61,58% y Capacidad de Respuesta con un 60,53%; donde la

mayoría de entrevistados fueron mujeres con un 57,9% que contaban con un 81,58% afiliados al seguro Es Salud: Se concluye que existe un grado de insatisfacción de los usuarios de consulta externa de la Posta Medica Es Salud en Ayacucho.

Nivel local

Mejía M, (48). En su estudio, “Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019”.Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión. Metodología: Es de tipo descriptivo, no experimental, correlacional, de corte transversal. Población total de 1800 usuarios con una muestra de 269 usuarios. Resultados: Arrojaron que existe relación directa significativa entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se obtuvo tiene un nivel de correlación moderada de 0,548, significativa al 1%. Se concluye: Entonces que existe correlación moderada significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario.

Limay H, (49). Realizo un estudio “Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio en relación al grado de satisfacción de las usuarias del Servicio de Obstetricia del Hospital La Caleta, Chimbote 2018”. Objetivo: Determinar el nivel de calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio en relación al grado de satisfacción de las usuarias del Servicio de Obstetricia. Metodología: Es de tipo cuantitativa, descriptivo, de corte transversal. La población es 808 mujeres atendidas, una muestra de 34 mujeres. Resultados: El nivel de calidad global es deficiente 50% y mediana satisfecha 44,1%. Las dimensiones fiabilidad y sensibilidad, y nivel de

calidad fue bueno en relación con el grado de satisfacción mediana satisfecha 44,1%. Las dimensiones: clima de confianza 50% están satisfechas en relación con un nivel de calidad deficiente. Conclusiones: La mayoría de las usuarias atendidas por obstetras refirieron calidad de atención global deficiente y medianamente satisfechas.

Aliaga Y, (50).” La Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”. Objetivo: Determinar la relación entre Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Metodología: Es de tipo descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental – transversal. Muestra de 375 pacientes. Resultado: El Nivel de Calidad de Servicio es de nivel medio expresado con un 69%. Respecto a las dimensiones de la calidad, el 48% opinan que el nivel es medio respecto a Elementos tangibles y 59% es de nivel medio respecto a Capacidad de Respuesta. Se concluye: Que el nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel medio. Respecto a la principal dimensión de la satisfacción, se consideraron también aspectos relacionados al personal es de nivel medio.

2.2. Bases teóricas relacionadas con el estudio

Satisfaccion

El término usuario proviene del latín usuarios y se entiende según la Real Academia Española como el individuo que tiene derecho a utilizar algo ajeno, con ciertas limitaciones o quien usa ordinariamente algo. En el sector salud se pueden asignar a los usuarios: Persona sana que participa de las actividades de los servicios de la salud y persona con enfermedad con protagonismo activo en la recuperación de

la propia salud. Asimismo, Usuario es el cliente, persona o también llamado paciente que requiere satisfacer sus necesidades vitales o fundamentales de salud ya sea ambulatoriamente u hospitalizado en una institución de Salud (51).

De tal manera que usuario ambulatorio es el que asiste a Consulta Externa, después de recibir una atención regresa a su domicilio y hospitalización es el internamiento de una persona que requiere mejorar o recuperar su salud y es necesario que se instale en un servicio de un hospital o policlínico para ser examinado, diagnosticado y recibir la atención del personal según sea sus necesidades y estado de salud, el cual se caracterizará por la calidez, efectividad y eficiencia que se brinda. La hospitalización hace a los individuos vulnerables a diversas enfermedades provenientes del medio ambiente de la enfermedad que se establecen en esa situación (51).

La satisfacción es un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, termina en el mismo, es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como satisfactorio o no (52).

Asimismo, la satisfacción entonces, no estaría dada como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Las dimensiones más importantes que se deben considerar son: Comunicación: Explicaciones claras, intimidad en la conversación, interés por los problemas de salud de los pacientes. Los profesionales

de la salud deben adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los paciente. Competencia técnica: Habilidades y conocimientos propios de su profesión. Clima de confianza: Ambiente propicio para que el paciente sea capaz de discutir con la enfermera y el médico sus sentimientos, preocupaciones y temores. Percepción del paciente de su individualidad: Respeto mutuo cimentado en una relación empática (53).

Asimismo, los servicios de salud y la evaluación de la satisfacción es un método clave para el conocimiento, análisis y cómo se está brindando un servicio de atención. Debido a que la satisfacción del usuario es reflejo de la calidad de atención por ende es necesario que el personal de salud entienda, conozca y asuma desde el punto de vista de paciente para optimizar y mejorar los procesos de atención de lo contrario será insatisfacción lo que percibe el paciente por lo tanto, los paciente esperan recibir una atención de calidad para satisfacer sus necesidades de salud siendo los profesionales quien debe responder a sus expectativas de salud para dejarlo satisfecho, no se debe escatimar esfuerzos para ello (53).

Además es innegable que se debe brindar una atención de calidad en todos sus aspectos, sólo así se logrará que la salud sea una realidad satisfactoria. Dentro de ello, los servicios de salud que se brinda a los usuarios según la calidad de intervenciones, el grado de satisfacción se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas - calidad percibida, el grado de confianza en el profesional que lo atiende y la imagen institucional, difícil de obtener de otras fuentes y útil para mejorar aquellos aspectos identificados, la satisfacción del usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier prestador de los servicios de salud; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión (preguntas cerradas y preguntas

abierta), que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades, para finalmente responder a sus expectativas de los usuarios (53).

Desde este enfoque, estudiar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud, tiene mucho impacto por evaluar la atención brindada, este indicador es fundamental para el personal que ejercen funciones de regulación y financiamiento en los sistemas de salud. Se debe tener cuidado, en asegurar la productividad sanitaria, así como el grado de eficiencia, calidad y nivel de satisfacción haciendo uso de los recursos disponibles en las instituciones de salud, se usará el término de equidad teniendo en consideración que el presupuesto es menor con el gasto público asignado. En este contexto, el estudio de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de salud, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho que se acepte a la satisfacción del paciente como un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales involucrados, justifica que se haya incorporado como una medida de la calidad del servicio (54).

Por otro lado, cuando el usuario está satisfecho se ve reflejado en una experiencia positiva o cognoscitiva, que esto se deriva de la relación entre la expectativa y el trato, asimismo enmarca a muchos factores: valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización de la institución. Estos elementos condicionan que la propia satisfacción sea diferente para la misma persona en diferentes circunstancias (55).

El Ministerio de Salud al abordar las inquietudes del usuario es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad

de la atención y sobretodo de que obtenga el servicio que procura. Esto significa, que el usuario debe ser primero y se le debe brindar todos los servicios que cubran sus expectativas sin dejar de lado los criterios básicos de calidad dentro de ellos: El respeto, la información actualizada sin perder el criterio de equidad (55).

Sin embargo, cuando se menciona el criterio de satisfacción del usuario, se puede medir de acuerdo al grado de satisfacción en relación a sus necesidades de salud de la población en general, entendida como el logro de sus expectativas en relación a la percepción que tenían de los servicios: Esta reflejado con el trato que recibieron en el momento de la atención, la oportunidad, así como la amabilidad hoy en día los usuarios a los servicios de salud se enfrentan a múltiples problemas, es necesario tener en cuenta todos los factores negativos que impiden brindar una atención de calidad, esto va a contribuir a mejorar el entorno de una institución, conocido como una imagen institucional (55).

Hay muchas situaciones, que están presentes en la atención que se oferta a los usuarios, que muchas veces no son analizados en profundidad, y estos Repercuten en las necesidades de seguridad y pertenencia, en la que un medio extraño, con una serie de normas y a veces falta de privacidad, potencia sentimientos de inferioridad, apareciendo sentimientos de culpa que aumentan con el tratamiento despersonalizado por los procesos diagnósticos, terapéuticos y asistenciales a los que se ve sometido durante la hospitalización (55).

Según Ministerio de Salud: En relación al usuario y sus expectativas de la atención que reciben adaptadas a sus necesidades para medir la satisfacción se consideran seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad. Comunicación: Actúa como un medio de intercambio

de mensajes verbales y no verbales que determinan su integralidad e influyen en la calidad de interrelación del personal con el usuario, debe estar presente en forma constante cuando se brinda atención (56).

Credibilidad: Comprende el grado de confianza que siente el usuario en el personal que lo atendió, y si la información que éste le brindo fue considerada como útil, precisa y pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas. Competencia: Se refiere a las habilidades del personal que brinda los cuidados, la confianza en el tratamiento recibido y el interés en la resolución de los problemas de salud del usuario, así como el interés del grado que éste afecto a su familia. Cortesía: Son las muestras de afecto que brinda el personal al usuario y comprende el saludo amable al atenderlo, esperar la respuesta al mismo del usuario, demostrarle interés por su estado de salud y responder con amabilidad a toda pregunta que le realice tanto el paciente como la familia (56).

Responsabilidad: Demostrada a través de la visita del personal médico responsable, información que el especialista le brindo sobre su diagnóstico y tratamiento del momento y continuado a seguir, así mismo los cuidados de todo el personal. Seguridad: Se relaciona con el equipo humano que labora en el servicio, las buenas relaciones existentes entre ellos, así como lo relacionado a la privacidad durante la atención, limpieza y comodidad en el ambiente (56).

La satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y cómo estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el

servicio. La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud (57).

Actualmente, hay controversia en relación a la metodología de la medición, sin dejar de lado la importancia de los usuarios sobre los servicios como un punto clave para mejorar la organización y la provisión de los servicios de salud. La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: Comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual (57).

Por otro lado, el Ministerio de Salud viene proponiendo estrategias para mejorar la satisfacción del usuario. Todos estos deben ser normadas por el Ministerio de Salud: Acciones “están enmarcadas en la participación del personal de salud, sin embargo los resultados no han sido los óptimos y el problema aún persiste. La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud (58).

Elementos que conforman la satisfacción del cliente, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1) El rendimiento percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o

servicio". Dicho de otro modo, es el resultado" que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió (59).

2) Las expectativas: Está relacionada con las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas explícitas del servicio: son las afirmaciones acerca del servicio que una organización hace a sus clientes. Promesas implícitas del servicio: Son las ideas que se relacionan con el servicio sin llegar a ser explícitas. Las expectativas pueden ser de dos formas: básicas o diferenciadas: Las expectativas básicas: son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, como una mesa tener una base o una superficie estable, o que una compañía aérea sea segura o puntual, una vez que se ha convertido en una expectativa normal". Las expectativas diferenciadas: Son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial, en particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales (59).

Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (59).

Rachel Applegate aporta algunos elementos nuevos a las definiciones expuestas anteriormente, proponiendo, además, tres modelos de satisfacción del usuario":El modelo de satisfacción material: Con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o precisión del mismo se constata si este producto responde a

la demanda o no, si satisface materialmente o no. Sin embargo cuando se habla de la satisfacción material, se relaciona directamente con el grado de eficacia del sistema de recuperación (60).

El modelo de satisfacción emocional de vía simple: los usuarios están felices o emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción muchas veces está relacionada con el comportamiento de un usuario que puede ser: positiva o negativamente. Si es necesario los usuarios puede hacer llegar sus quejas o de lo contrario intentar solucionar el problema por sí mismos. Estas decisiones ayudarán beneficiarán tanto al servicio como el usuario (60).

El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple: Expresa que la felicidad de usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este paradigma de satisfacción ayuda a comprender que la satisfacción emocional, es la denominada positiva falsa, que se relaciona con un usuario satisfechos aunque el resultado de las atenciones recibidas haya sido infructuoso. Las variables que afectan a la satisfacción son: La disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material (60).

Hulka y colaboradores: La satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar (61).

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo

haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. Uno de los factores que es inherente a la hospitalización, Es la falta de intimidad, definida como toda aquella realidad oculta relativa a un sujeto o grupo determinado que merece reserva, sin embargo se vulnera, en algunos casos en los pacientes hospitalizado, manifestándose desde la invasión no sólo al espacio territorial, sino cuando es evaluado en un ambiente donde existe la presencia de innumerables personas, que el paciente desconoce, muchas veces se vulnera la privacidad a su vida personal, sumado a esto, la falta de comunicación sobre los procedimientos que se la realizará. Esto refleja que los profesionales de la salud dan más importante al motivo de la enfermedad que a la persona en sí (61).

Según Paredes T. la satisfacción del usuario se puede dividir en tres grados: Satisfacción Completa.- Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. Satisfacción Intermedia.- Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente (62).

Insatisfacción.- Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Estos son los grados considerados en el estudio se les han asignado valores y rangos en relación a las respuestas de los usuarios en el cuestionario. Bajo este enfoque las instituciones de salud deben ser diseñadas, en base a expectativas de los usuarios y de la población en general, y los que brinda servicios de salud deben comprender (62).

La Confianza: Es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario. Cuando hablamos de competencia, se refiere a las habilidades y los conocimientos y actitudes que demuestra el proveedor y que son necesarios para prestar una buena atención a los usuarios. Lo que significa

que a mayor competencia que posee un personal de salud mayor grado de nivel de satisfacción logrará en los pacientes, sin dejar de lado la comunicación, que es la herramienta necesaria para lograr una adecuada empatía, de alguna manera son aspectos que ayudan al proceso de recuperación del paciente (62).

Según Kotler, las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas. Es decir, la satisfacción está en función del desempeño percibido y expectativas planteadas, si estas se cumplen al usar el bien o el servicio, el cliente se siente satisfecho, en caso contrario queda insatisfecho. Así tenemos al teórico científico Kotler que sustento en su investigación actualmente no se encontró última versión (63).

Hall y Dornan: La satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad efectiva del proveedor de la salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor de salud, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras. Thomas y Cols, demuestran que existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción es por eso que uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de la calidad de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios. Así tenemos al teórico científico Hall y Dornan que sustento en su investigación actualmente no se encontró última versión (64).

Locke, considera la satisfacción, como un estado emocional, reflejado en una respuesta positiva ante una situación y describe para ella tres componentes básicos:

el valor, la importancia, y la percepción, siendo esta última la más resaltante, debido que la satisfacción está basada en la percepción de una. Situación actual, al definir percepción, es una sensación interna es impresión hecha en nuestro sentimiento por alguna cosa exterior (65).

Brooks RF., en sus teorías de equidad, atribución causal y teoría de desempeño propone que la equidad es la satisfacción que se produce cuando en una determinada situación se siente que el nivel de resultados obtenidos se encuentra en alguna medida equilibrada a ese proceso en cuanto al costo, tiempo y esfuerzo. Con la Teoría de atribución causal explica que el cliente ve el resultado de una compra como éxito o fracaso y la satisfacción se mide en base a factores internos o percepción del cliente al adquirir el producto y factores externos como la dificultad al tenerlo y la teoría del desempeño o resultado es el momento en que la satisfacción del cliente o usuario se encuentran directamente relacionado al producto, resultado o servicio esperado como es la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención esperada (66).

Calidad

La teoría de Avedis Donabedian, propone una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. La International Organization for Estandarización (ISO) definió que : Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado. Esta

definición que gozó desde el inicio de una amplia aceptación, conceptos fundamentales. El primero la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y depende de cómo se define éste. El concepto de calidad está relacionada en función de quién lo utiliza y por lo tanto la idea de calidad es diferente cuando es aplicada por la ciencia administrativa (67).

La calidad asistencial: Para la teoría de Donabedian, existen tres elementos de la calidad asistencial: El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. El componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. El aspecto de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más comfortable (67).

Sin embargo este análisis nace de numerosos autores que han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de H. Palmer que incluye: Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos. Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada. Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales. Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. Capacidad del profesional para

la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios (68).

Según, Vargas Q. Define a la calidad como otorgar una atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución. La Calidad de la atención o calidad asistencial está dada por las diferentes actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos, con unas presentaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida (69).

Garcia D, opina que existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención y en tercer lugar, la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer (70).

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define: Calidad absoluta: Establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud- enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o

profesional. Calidad individualizada: ES una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen (70).

Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá. Calidad social: Desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población (71).

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (72).

La definición de la OMS: De calidad es alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este produciendo un impacto final positivo en la salud. De tal manera la Organización Mundial de la Salud, afirmaba que: Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos

humanos y otros, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite (72).

Aguirre E, el concepto de calidad de atención de salud hace referencia a la capacidad que con distinto grado puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud (73).

Donavedian Avedis propone que una organización sólo alcanzará el éxito a mediano plazo si es capaz de comprender y mejorar continuamente la calidad en la atención y puede superar las necesidades y expectativas de sus clientes, y define a la calidad de atención como el grado que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Para la teoría de Donavedian reconocen varias dimensiones en calidad que van a variar en importancia según el contexto en el cual tienen lugar, se puede citar: Calidad científico técnica: se refiere a la aplicación de la ciencia y tecnología en salud, incluyendo al prestador del servicio quien debe poseer conocimientos clínico adecuado y actualizado, para brindar un servicio eficiente y eficaz de acuerdo a las necesidades del usuario (73).

Accesibilidad: Implica eliminar barreras que obstaculizan el uso eficaz de la atención de salud, indica ser atendido en la necesidad que tiene el usuario en el tiempo que precisa el usuario para concurrir a los servicios de salud, se suma a ello el tiempo de espera para ser atendido. Costo: Los costos del servicio que se realizan: transporte, alojamiento, alimentación, consulta, análisis, exámenes auxiliares, medicinas y otros (73).

Relaciones interpersonales: Es el trato de los proveedores hacia los usuarios, es un factor importante en la calidad de atención. Información al usuario: Calidad es

responder a la necesidad del usuario, escucharlo para conocer sus deseos y responder con claridad. Continuidad: El usuario debe recibir una atención completa, sin interrupción con la seguridad que debe cuidarse los riesgos de infección agregada en todos los ambientes. Comodidad: Se relaciona con el aspecto físico del establecimiento, materiales, mobiliario (73).

Teoría de la Calidad de Deming: En relación otros investigadores de las ciencias administrativas: Deming, no di un definición, ni una descripción definitiva de la calidad. Sin embargo, en su última publicación, afirmo: Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable. Desde este enfoque la variación es la principal culpable de la mala calidad. En los ensambles mecánicos, por ejemplo, las variaciones en las especificaciones de las dimensiones de las partes dan lugar a un desempeño inconsistente y desgaste y fallas prematuras. Algo similar se evidencia en las instituciones de salud, muchas veces por las actitudes negativas de los proveedores de salud, dando como resultado una mala imagen institucional (74).

Deming: Recurrió a un ciclo permanente que consta de: diseño del producto o servicio, manufactura o prestación del servicio, pruebas y ventas, seguido por estudios de mercado y luego rediseño y mejora. Afirmo que una calidad más alta lleva a una mejor productividad que, a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo (74).

Cuando se habla de calidad total, en los servicios de salud, se refiere al grado en que se ha conseguido recuperar la salud del paciente, considerando solo a la ciencia, tecnología médica y los todos los procedimientos que el profesional hace uso para lograr mejorar la salud. Asimismo, la calidad está considerada como una estrategia, que se fundamenta en la mejora de los servicios de salud, siendo la calidad de la

atención en los servicios el resultado de las políticas sanitarias de hacer el bien las cosas, siendo percibida por los prestadores de salud y los receptores de los cuidados (74).

Los prestadores de salud tiene una perspectiva personal de la calidad, lo que significa hacer las cosas correcta dentro de sus parte clínica, sin embargo los usuarios traen opiniones o perspectivas individuales acerca de la atención que deben recibir, al plantear como atributos: la adecuada comunicación interpersonal con los profesionales, a los que exigen competencia técnica, a la vez que desean una accesibilidad conveniente a los servicios. Mientras tanto, la administración como las organizaciones sanitarias son más proclives a la perspectiva comunitaria, exigiendo en la prestación de los cuidados un adecuado rendimiento técnico, que sean satisfactorios para los pacientes y que su consecuencia sea la mejora del nivel de salud de la comunidad (74).

Dentro de la calidad existen una serie de elementos : Disponibilidad y oferta de insumos y la calidad del servicio de salud se mejora cuando se puede ofrecer una mayor variedad de insumos disponibles, en cuanto mayor número de insumos, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente Información al cliente. Calidad es responder a la necesidad del cliente. Siendo el primer paso al atender a un cliente debe ser escuchado para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle información necesaria. Capacidad técnica del prestador de servicio. La capacidad técnica abarca los conocimientos prácticos y habilidades que el prestador de servicios debe tener (74).

También incluye la existencia de normas, protocolos y bioseguridad. Relaciones interpersonales con el cliente, elemento se verifica a la dimensión personal

del servicio. Los clientes deben sentirse bien tratados durante su permanencia en el servicio de salud. Por todas las personas que interactúen con él. En todo momento el personal debe mostrar una actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que el usuario se sienta a gusto y con deseos de regresar. Mecanismos de seguimiento al paciente. Los programas de salud tendrán éxito a medida que mantengan el contacto con el cliente después de la consulta inicial, ayudando a superar dificultades, haciendo más probable la asistencia al servicio de salud . Constelación y Organización de los servicios. Los elementos de salud deben organizarse de manera que sean satisfactorios para los usuarios, que respondan a sus conceptos de salud y a sus necesidades preexistentes (74).

2.2. Hipótesis.

H1. Existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia y la calidad de atención por el personal de salud. Centro de Salud Miraflores Alto _ Chimbote, 2021.

Ho. No existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia y la calidad de atención por el personal de salud. Centro de Salud Miraflores Alto _ Chimbote, 2021.

2.3. Variables

Variable Independiente: Calidad de atención en usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto.

Variable Dependiente: Grado de Satisfacción de las usuarias del Centro de Salud Miraflores Alto.

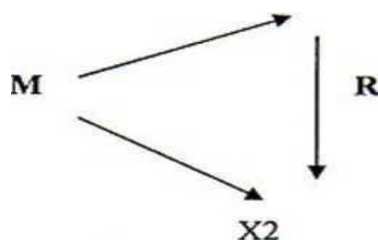
III. METODOLOGIA

3.1. El tipo y el nivel de la investigación.

La presente investigación es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional. En el descriptivo se emplea para hallar nuevas investigaciones (75).

3.2. Diseño de la investigación.

El diseño es no experimental por que no se manipulan las variables (75). Correlacional se utiliza para medir dos variables (76). De corte transversal que es un tipo de estudio observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo (77).



M Usuarios de consultorio externo

XI Grado de Satisfacción del usuario

X2 Nivel de calidad del cuidado

R Relación

3.3. Población y muestra.

El Universo está conformado por los usuarios del consultorio externos de obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto en un período de tiempo de un año.

3.3.1. Poblacion

La población, está conformada por el total 454 de los usuarios del consultorio externo de obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto, que se tomó del registro general.

3.3.2. Muestra

La muestra, 142 se determinó aplicando la fórmula para cálculo de proporciones y se utilizó el muestreo aleatorio simple (Anexo 5).

Unidad de Análisis

Las usuarias del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote. 2019

Criterios de inclusión:

- Usuaris mayores de 18 años del Centro de Salud Miraflores Alto.
- Usuaris que se encuentren por lo menos con 02 consultas.
- Usuaris que acepten participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no dieron su consentimiento informado.
- Usuaris que no estén orientados en tiempo, espacio y persona.

- Usuarías que no contemplan toda la entrevista..

3.4. Definición y operacionalización de las variables.

1. **Variable Independiente:** Calidad de atención en usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto.

Definición conceptual: La calidad de atención en salud consiste en la calidad humana y la competencia en la aplicación de la ciencia y la tecnología por el personal de salud en una forma que maximice sus beneficios para mejorar o recuperar la salud del usuario en estudio sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (78).

Definición operacional. Nominal - ordinal.

- Calidad bueno: puntaje: 41 - 60 puntos
- Calidad Regular: puntaje: 21 - 40 puntos
- Calidad Deficiente: puntaje: 01 – 20 puntos.

2. **Variable Dependiente:** Grado de Satisfacción de las usuarias del Centro de Salud Miraflores Alto.

Definición conceptual. Consiste en cubrir las expectativas esperadas por las usuarias con la atención recibida y el servicio ofrecido en el Centro de Salud Miraflores Alto. Comprende seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad (79).

Definición operacional. Grado de satisfacción. Criterio de evaluación nominal – ordinal.

Grado de Satisfacción global

- Grado Bueno: 43 - 63 puntos. Satisfacción completa
- Grado Regular: 22 - 42 puntos. Satisfacción intermedia
- Grado Deficiente: 01-21 puntos.
Insatisfacción Expectativas no cubierta.

Dimensiones:

Comunicación

Definición Conceptual. Es el intercambio de mensajes verbales y no verbales que influye en la calidad de la interrelación del personal de salud que brinda la atención a la usuaria en la institución en estudio. (80).

Definición operacional.

- Grado Bueno: 7 – 9 puntos
- Grado Regular: 4 - 6 puntos
- Grado Deficiente: 1– 3 puntos

Credibilidad

Definición Conceptual. Es el grado de confianza que siente la usuaria ambulatorio en el personal que le brinda la atención (81).

Definición operacional.

- Grado Bueno: 7 – 9 puntos
- Grado Regular: 4 - 6 puntos
- Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

Competencia

Definición Conceptual. Son las destrezas, habilidades y capacidad científica y técnica del personal de salud que brinda la atención en la resolución de problemas de salud de la usuaria ambulatorio (82).

Definición operacional.

- Grado Bueno: 7 – 9 puntos
- Grado Regular: 4 - 6 puntos
- Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

Cortesía.

Definición Conceptual. Son las muestras de respeto, afecto y buena educación del personal de salud que brinda a la usuaria según sea el grupo social al que está inserto (83).

Definición operacional.

- Grado Bueno: 7 – 9 puntos
- Grado Regular: 4 - 6 puntos
- Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

Responsabilidad

Definición Conceptual. Es la atención oportuna que va acompañada con la cantidad y calidad de tiempo que brinda el Obstetra del Centro de Salud Miraflores Alto a la usuaria según sea su situación en que se encuentre (84).

Definición operacional.

- Grado Bueno: 7 – 9 puntos
- Grado Regular: 4–6 puntos

- Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

Seguridad

Definición Conceptual. Está relacionada a la percepción de la usuaria ambulatorio, del ambiente organizacional, relaciones existentes en el equipo de salud y las condiciones del entorno físico del Centro de Salud Miraflores Alto (85).

Definición operacional.

- Grado Bueno: 7 – 9 puntos
- Grado Regular: 4 – 6 puntos
- Grado Deficiente: 1 - 3 puntos

3.5. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizò para aplicar los instrumentos de recolección de información fue la entrevista personalizada, previa explicación a las usuarias que participaron del Centro de Salud Miraflores Alto.

Para la recolección de la información se utilizò dos instrumentos: Encuesta para medir la calidad de la atención y Encuesta para evaluar la satisfacción de la usuaria. Cuestionario elaborado por Dra. Cantuarias N. validado por Mgrt. Pichén Y, Mgrt. Velásquez L y Mgrt. Velásquez N. Teniendo como estructura:

- a) Cuestionario para medir la calidad de la atención del Obstetra con 20 preguntas aplicando la escala de Likert, asignando puntaje a cada ítem con calificación de 1 a 3, considerando valor de 3 si la respuesta es SIEMPRE, valor 2 si es A VECES y valor 1 si la respuesta es NUNCA, obteniendo como puntaje máximo de 60 puntos y mínimo 20 puntos (Anexo N° 3).

- b) Cuestionario para evaluar la satisfacción de la usuaria del servicio de obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto con 21 preguntas reajustando las preguntas en relación a la institución y servicios que se aplique considerando las seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad. Se utilizó una escala de calificación de 1 al 3, considerando valor de 3 si la respuesta es SIEMPRE, valor 2 si es A VECES y valor 1 si la respuesta es NUNCA, obteniendo como puntaje máximo 63 puntos y puntaje mínimo de 21 (Anexo N° 4)

3.6. Plan de análisis.

Control de calidad de datos

Validez

La validez del instrumento en su contenido se sometió al juicio de 5 expertos, para ello se contó con profesionales expertos en la materia, quienes dieron su veredicto con mayor calidad y especificidad al instrumento para valorar la redacción y comprensión de las preguntas, lo que permitió mejorar las encuestas, teniendo resultados favorables en pertinencia y adecuada formulación de las preguntas (Anexo N°6).

Confiabilidad

La confiabilidad es un grado de importancia con el que se puede garantizar el grado de confianza del instrumento. Para establecer la confiabilidad del cuestionario se aplicó una prueba piloto a 19 usuarias del consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan, las cuales no forman parte de la muestra, pero

cumplen las características de la unidad de análisis.

La fiabilidad de la consistencia interna de los 2 cuestionarios se estimó mediante la prueba estadística del coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado el valor de 0,923, lo que indica que los instrumentos de la investigación son altamente confiables (Anexo N° 6).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,923	41

El resultado es altamente confiable

Procedimiento de Recolección de datos

Para la recolección de información se considerò los siguientes aspectos:

- Para la aplicación de los instrumentos de recolección de información se realizò las coordinaciones con la autoridad superior de la institución de salud y con el profesional que atiende en el consultorio de obstetricia, a fin de solicitar la autorización por escrito para ejecutar la encuesta.
- Se procedió a identificar a las usuarias que son atendidas en el consultorio de obstetricia que cumplan con los criterios de inclusión a quienes se les aplicò la encuesta.
- Se les explicó a las usuarias en que consiste el estudio, su importancia, asegurándoles confidencialidad respecto a la información.
- Se explicó y solicito a las usuarias que voluntariamente firmen el consentimiento informado.

- El tiempo para la aplicación de la encuesta fue de 20 minutos y se realizó en el mismo establecimiento de salud.

Procesamiento y Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizò el programa SPSS versión 25, y la hoja de cálculo Excel 2016, para presentarse en cuadros y gráficos.

Para determinar la relación entre la variable calidad de atención y satisfacción de las usuarias, se aplicò la prueba estadística de Chi cuadrado y para la confiabilidad el coeficiente de Alfa de Cronbach a través del cual se estimò la consistencia interna de los cuestionarios.

3.7. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable(s)	Dimensiones Indicadores	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre el grado de Satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio obstetricia Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021?</p>	<p>General: Determinar la relación entre el grado de Satisfacción y la calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.</p> <p>Específicos: Identificar el grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Mira Flores Alto_ Chimbote, 2021.</p> <p>Identificar la calidad de atención que recibe las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.</p>	<p>H1. Existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia y la calidad de atención por el personal de salud. Centro de Salud Miraflores Alto _ Chimbote, 2021.</p> <p>Ho. No existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia y la</p>	<p>satisfacción del usuario calidad de atención</p>	<p>Comunicación Credibilidad Competencia Cortesía Responsabilidad Seguridad</p>	<p>El tipo de estudio: Cuantitativo</p> <p>El nivel: Descriptivo – Correlacional</p> <p>El diseño: No experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal.</p> <p>El universo: Esta conformado por las usuarias del consultorio externos de obstetricia de la Centro de Salud Miraflores Alto en un período de tiempo de un año.</p> <p>Población: Esta conformado por el total 454 de las usuarias del consultorio externo de obstetricia de la Centro de Salud Miraflores Alto, que se tomó del registro general.</p> <p>Muestra:142 Se determinó aplicando la fórmula para cálculo de proporciones, determinada la muestra se elegirá a los usuarios por muestreo aleatorio simple.</p> <p>Técnicas: Es la entrevista personalizada aplicando los cuestionarios previamente elaborados a los usuarios en el</p>

	<p>Determinar si existe relación entre las dimensiones de: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía responsabilidad, seguridad en la satisfacción y calidad de atención que reciben las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021.</p>	<p>calidad de atención por el personal de salud. Centro de Salud Miraflores Alto _ Chimbote, 2021.</p>			<p>Establecimiento de Salud (elegido) Instrumentos:</p> <p>a). Cuestionario para medir la Calidad de atención en el Establecimiento de Salud para medir la calidad de atención con 20 preguntas aplicando la escala de Likert, asignando puntaje a cada Ítems. (Anexo N°3)</p> <p>b).Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario ambulatorio en el Establecimiento de salud con 21 preguntas reajustando las preguntas en relación a la institución y servicios que se aplique considerando las dimensiones: Comunicación, Credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad, y seguridad, en la Centro Salud Miraflores Alto_ Chimbote 2021. (Anexo N°4)</p>
--	--	--	--	--	---

3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico

Según Polit (86). Señala que existen principios éticos fundamentales en la investigación que son:

Principio de beneficencia.

Garantía que no sufrirán daño, se refiere a que los participantes no se les expongan a experiencias que les provoquen daños graves o permanentes.

Principio de respeto a la dignidad humana:

Comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación, es decir que es libre de controlar sus propias actividades, incluida su participación voluntaria en el estudio. Incluye el derecho del paciente a un conocimiento de la información que supone que el investigador describirá detalladamente a los participantes la naturaleza del estudio y los derechos de que gozan.

Principio de Justicia

Este incluye el derecho a un trato justo (tanto durante la selección como durante el estudio) y respeto a la privacidad. La privacidad se respetará a través del anonimato o mediante procedimientos de confidencialidad formales.

Consentimiento Informado

Su objetivo es ofrecer a los participantes información suficiente para tomar una decisión acerca de su participación en el estudio, se le explicó el costo- beneficio. Este incluyó la forma de un formulario de consentimiento, la cual documenta su participación voluntaria en la investigación (87). (Anexo N° 6)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

TABLA 1

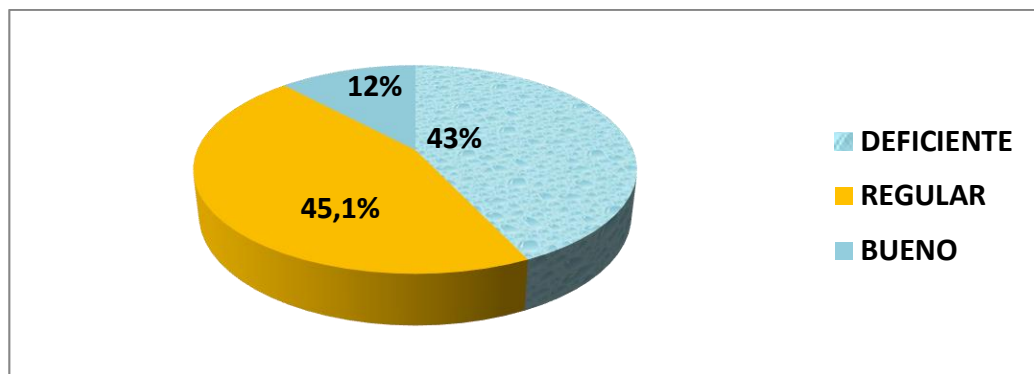
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
DEFICIENTE	61	43,0
REGULAR	64	45,1
BUENO	17	12,0
Total	142	100,0

Fuente: Cuestionario de grado de satisfacción. Autor Velasquez L. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.

GRAFICO 1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.



Fuente: Cuestionario de grado de satisfacción. Autor Velasquez L. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.

TABLA 2

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.

Calidad de la atención	Número	Porcentaje
DEFICIENTE	4	2,8
REGULAR	119	83,8
BUENO	19	13,4
Total	142	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de atención. Autor Velasquez L. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.

GRAFICO 2

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.

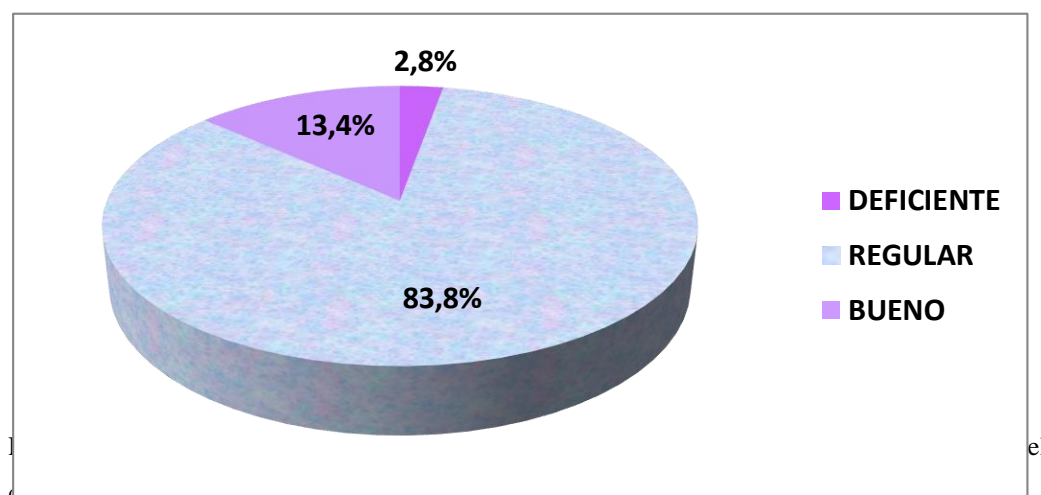


TABLA 3

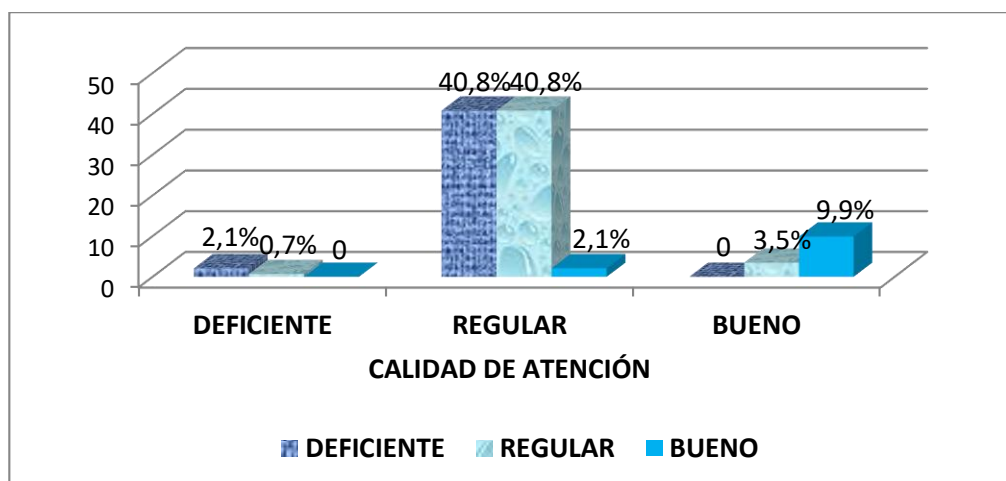
RELACION ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.

Grado de satisfacción	Calidad de atención						TOTAL	
	Deficiente		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	3	2,1	58	40,8	0	0,0	61	43,0
Regular	1	0,7	58	40,8	5	3,5	64	45,1
Bueno	0	0,0	3	2,1	14	9,9	17	12,0
Total	4	2,8	119	83,8	19	13,4	142	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción y cuestionrio de calidad de atención. Autor Velasquez L. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.

GRAFICO 3

RELACION ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción y cuestionrio de calidad de atención. Autor Velasquez L. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.

TABLA 4

RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE COMUNICACIÓN, CREDIBILIDAD, COMPETENCIA, CORTESIA, RESPONSABILIDAD, SEGURIDAD EN LA SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS USUARIA EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021.

DIMENSIONES	GRADO DE SATISFACCIÓN		CALIDAD DE ATENCIÓN							
			DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
COMUNICACIÓN										
Deficiente	4	2,8	101	71,1	0	0	105	73,9		
Regular	0	0	18	12,7	16	11,3	34	24		
Bueno	0	0	0	0	3	2,1	3	2,1		
Total	4	2,8	119	83,8	19	13,4	142	100		
$\chi^2 = 69,404$	G1 = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo					
CREDIBILIDAD										
Deficiente	2	1,4	83	58,5	1	0,7	86	60,6		
Regular	2	1,4	34	23,9	12	8,5	48	33,8		
Bueno	0	0	2	1,4	6	4,2	8	5,6		
Total	4	2,8	119	83,8	19	13,4	134	100		
$\chi^2 = 43,671$	G1 = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo					
COMPETENCIA										
Deficiente	2	1,4	58	40,8	2	1,4	62	43,7		
Regular	2	1,4	61	43,0	15	10,6	78	54,9		
Bueno	0	0	0	0	2	1,4	2	1,4		
Total	4	2,8	119	83,8	19	13,4	142	100		
$\chi^2 = 20,769$	G1 = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo					
CORTESÍA										
Deficiente	2	1,4	57	40,1	0	0	59	41,5		
Regular	2	1,4	51	35,9	16	11,3	69	48,6		
Bueno	0	0	11	7,7	3	2,1	14	9,9		
Total	4	2,8	119	83,7	19	13,4	142	100		
$\chi^2 = 16,004$	G1 = 4	P= 0,003	(P < 0,05)		Significativo					
RESPONSABILIDAD										
Deficiente	3	2,1	97	68,8	2	1,4	102	72,3		
Regular	1	0,7	21	14,9	14	9,9	36	25,6		
Bueno	0	0	0	0	3	2,1	3	2,1		
Total	4	2,8	118	83,7	19	13,4	141	100		
$\chi^2 = 17,538$	G1 = 4	P= 0,002	(P < 0,05)		Significativo					
SEGURIDAD										
Deficiente	4	2,8	64	45,1	2	1,4	70	49,3		
Regular	0	0	44	31,0	12	8,5	56	39,4		
Bueno	0	0	11	7,7	5	3,5	16	11,3		
Total	4	2,8	119	83,8	19	13,4	142	100		
$\chi^2 = 50,910$	G1 = 4	P= 0,003	(P < 0,05)		Significativo					

Fuente: Cuestionario de satisfacción y cuestionario de calidad de atención según dimensiones. autor Velasquez L. aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021.

4.2. Analisis de resultados

TABLA 1.

Tabla 1. Se observa que del 100 % de las usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021. El 45,1 % (64) tiene grado satisfacion regular y el 43,0% (61) tiene deficiente mientras que el 12,0% (17) tiene grado de satisfacci3n bueno.

Resultados que concuerdan con Sulca A, (33). En su estudio “Satisfacci3n de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia. Hospital de apoyo Jes3s Nazareno-Ayacucho. Enero-Marzo Per3 2018”. Donde el 68% de las usuarias refieren estar en regular insatisfacci3n con la atenci3n recibida en el establecimiento y solo el 32% refieren estar satisfechas con la atenci3n recibida en los consultorios por el personal. Concluyendose que existe regular insatisfacci3n de usuarias que acuden al consultorio de obstetricia

Estos resultados son semejantes con Flores L, Molina J, (12). En su estudio “Satisfacci3n en la calidad de Atenci3n Prenatal seg3n opini3n de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio Matagalpa - Nicaragua durante el II semestre del a3o 2016”. Donde el 80% de las usuarias internas y externas valoraron la satisfacci3n como regular la calidad de atenci3n, 10% bueno y 10% mala calidad del proceso de la atenci3n prenatal en la cual concluyeron, la descripci3n del entorno usuario interno, usuario externo lo catalogaron y evaluaron como regular.

Resultados similares con Jara J, (15). En su estudio de satisfacci3n el usuario externo en los servicios de del hospital provincial General de Latacunga” Ecuador 2016. Se evidencia que el 56% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mientras que el 44%

manifiestan lo contrario, Conclusión la satisfacción global percibida por el usuario externo se encuentra en niveles regulares. Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y tener usuario satisfecho.

Resultado difiere con el estudio realizado por Cano L, (26). “Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión durante Julio – Agosto Huancavelica, 2018”. El 67,4% de las gestantes se encuentran satisfechas frente a la atención prenatal 17,4%, se encuentran en un nivel de insatisfacción y 15,2%, están en un nivel de complacencia frente a la atención prenatal. Conclusión la mayoría de gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal ya que se les brinda interés, seguridad y confianza, esto repercute para que la gestante acuda puntualmente a sus próximas citas.

Resultado difiere con el estudio realizado por Prado A, (47). Grado de satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una Posta Médica Es Salud en Ayacucho del 2020. La satisfacción a nivel general fue de 48,8% por debajo del 50%, respecto al porcentaje de insatisfacción se encontró un 51,2% indicando que se encuentra en un proceso de mejora según la matriz mostrando mayor insatisfacción. Se concluye que existe un grado de insatisfacción de los usuarios de consulta externa de la Posta Medica Es Salud en Ayacucho.

Resultado difiere con el estudio realizado por Quispe S, (29). En su tesis “Grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de Obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús” Perú 2017. concluyó que la satisfacción global encontrada (68,3%) es muy alta en comparación a otros estudios. Así mismo al momento de realizar el llenado de la base de datos se observó que las

expectativas eran altas en su mayoría.

Resultado difiere con el estudio realizado por Mayorga L, Sejin C, (13). En su estudio Satisfacción de las Usuarias en el control prenatal en Montería, Colombia 2019. Donde el 96,0% están satisfechas con el control prenatal, en donde recibieron información acerca de la prueba de VIH, exámenes de laboratorio, signos de alarma, nutrición, lactancia, planificación. Se concluye que además de la influencia de las variables demográficas, obstétricas y los atributos de la calidad de atención, es importante denotar cómo la información y la educación para la salud se asocian con la satisfacción con el control prenatal.

Hulka y colaboradores: Definen que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar (20).

Cabe mencionar, Thompsom I, demuestran que existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción es por eso que uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de la calidad de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios (60).

Desde este enfoque, estudiar el grado de satisfacción de las usuarias que acuden a los servicios de salud, tiene mucho impacto para evaluar la atención brindada, este indicador es fundamental para el personal que ejercen funciones de regulación y financiamiento en los sistemas de salud. Se debe tener cuidado, porque de ello dependerá asegurar la productividad sanitaria, así como el grado de eficiencia, calidad y nivel de satisfacción haciendo uso de los recursos disponibles en las instituciones de

salud, se usará el término de equidad teniendo en consideración que el presupuesto es menor con el gasto público asignado (8).

De acuerdo a estos resultados encontrados se hace evidente que las usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto en su mayoría tienen grado de satisfacción regular, un porcentaje significativo deficiente a bueno, de tal manera que la atención brindada por el obstetra no cubren las expectativas de las usuarias. Esto refleja que los profesionales de la salud dan más importancia al motivo de la enfermedad que a la persona en sí.

El Centro de Salud Miraflores Alto, cuenta con 8 Obstetras entre nombradas y contratadas para brindar la atención a las usuarias según las actividades programadas de acuerdo a las diversas estrategias de salud: Estrategia salud sexual y reproductiva, Materno Perinatal, PROCITS/VIH-SIDA-Hepatitis B, Etapa vida Adolescente, Promoción de la Salud, Salud Familiar, Programa Presupuestal - Prevención de cáncer de acuerdo a las exigencias del MINSA, DIRESA, RSPN a IPRESS categorizado según capacidad resolutiva I-3, cuentan con todo los servicios de salud, equipos de ecografía, laboratorio central con horario de atención de 12 horas los recursos humanos cubren con las atenciones de acuerdo a las necesidades de la población.

De tal manera que las usuarias refieren regular satisfacción con la atención brindada y un porcentaje significativo de insatisfechas donde atribuyen que el personal de salud no demostró interés en su estado de salud de la paciente, no fue precisa con la información, no se practicó la privacidad, el tiempo brindado fue insuficiente, generando todo este malestar sobre todo por la demanda de paciente, por el tiempo de espera prolongado, insuficiente consultorio, donde el personal obstetra por las múltiples actividades en el servicio no logra ofertar la atención integral de acuerdo a

las carteras de servicios de salud y muchas veces teniendo oportunidades perdidas por la sobre carga de trabajo. Una de las propuestas para el jefe del establecimiento es buscar estrategias de trabajo, atender pacientes con citas programada, se aperturen dos o tres consultorios de acuerdo a la demanda de pacientes así poder disminuir la insatisfacción de la población.

Frente a este contexto, los gestores del Centro de salud Miraflores Alto, deben coordinar con la Red de salud Pacífico Norte para la recategorización del establecimiento y pasar al nivel I-4, ya que cuenta con una población de 30,029 mujeres en edad fértil que hacen uso de los servicios de salud, esto ayudaría a mejorar la infraestructura, el equipamiento, ofertándose toda la cartera de servicios de salud por etapa de vida. Así mismo como Micro red atiende las referencias de las unidades redes con la atención de Ecografía, en laboratorio y otras atenciones que ofertan por ser nivel I-3, deben establecer una cultura de reuniones periódicas con su equipo de gestión enfocados a identificar los nudos críticos para realizar las mejoras en bien de la población y tener a los usuarios satisfechos.

El Centro de Salud Miraflores Alto, tienen asignado presupuesto del SIS por ser CLAS, cuentan con políticas sanitarias enfocada a la identificación de problemas para la mejora continua y poder cubrir con las necesidades de salud de la población se ha conformado el comité de gestión de la calidad reconocido en la actualidad por el Ministerio de Salud a través de la Dirección de Calidad, ha desarrollado una Norma Técnica de Salud N° 050 MINSA – DGSP- V.02 Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos en donde se analizan todos procesos identificando los nudos críticos y poder trabajar en base a esos criterios, sin embargo no todo el personal de salud esta comprometido con las políticas de la

institución, el proceso de acreditación es único, de aplicación nacional el modelo organizativo es público con funciones compartida, la acreditación es una de las metodologías más importantes del componente de garantía y mejoramiento de la calidad de atención.

TABLA 2

Tabla 2. Se observa que el 83,8% (119) la calidad de atención a las usuarias es regular, el 13,4% (19) calidad de atención buena y el 2,8% (4) es deficiente.

Resultados similares fueron encontrados por Millones M, (20). En su estudio, la Calidad de atención del Obstetra y la Adherencia al control pre natal, en gestantes del Centro de Salud El Bosque-distrito La Victoria, Chiclayo durante el período julio-agosto 2020. El 50,0% de gestantes recibieron atención obstétrica de regular calidad y el 30,0% calificó como buena la atención, y el 20,0% refirió atención obstétrica de mala calidad. Conclusión: Las gestantes demostraron que sí existe relación significativa entre la calidad de atención obstétrica y la adherencia al control prenatal.

Estos resultados son respaldados por Quintero J, (14). En su estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios del hospital provincial General de Latacunga” Ecuador 2016. El 56% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mientras que el 44% manifiestan lo contrario, se llegó a la conclusión la satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles altos, hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria. Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y realizarla con calidad.

Estos resultados son semejantes con Paredes S, (23). Percepción de los

adolescentes de la calidad de atención en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión de Villa María del Triunfo 2017. En conclusión: Los adolescentes percibieron como regular la calidad de atención con un 55,67%. Las dimensiones capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía fueron percibidos como malos, mientras que fiabilidad y seguridad fueron percibidos como regulares, implementación de horarios diferenciados en las distintas especialidades a la que acuden los adolescentes, para lograr que éstos se atiendan con comodidad, sin necesidad de perder horas de clases, ya que muchos de estos, exclusivamente, se atienden en turno mañana.

Estos resultados son semejantes con Mamani N, (30). En su estudio “Calidad del servicio en el consultorio de Obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2016 Perú . Calidad del servicio en consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo fue de nivel medio. Según las dimensiones, Respuesta Rápida 55,1%, Empatía 57,7%, Seguridad 52,9% y Confianza 51,1% fueron considerados una calidad de servicio medio. Concluye que la calidad del servicio en consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo es de nivel medio.

Este resultado difiere con el estudio realizado por Flores H, (43). Durante su investigación la percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acudían al consultorio de atención prenatal del Centro de Salud Aucayacu. Finalmente obtuvo como resultado que el 85,3% usuarias percibieron una buena calidad de atención, el 12% una mediana calidad de atención y solo el 2,7% percibieron una mala calidad de atención.

Este resultado difiere con el estudio realizado por Mora M, (38). Realizó un

estudio: “Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”. Conclusión : Los usuarios en las dimensiones evaluadas en el área de medicina, están satisfechos con 71,9% frente a un 28,1% de insatisfacción. Las dimensiones: Fiabilidad 76,5% de satisfacción, empatía, 76% , seguridad, con 73,5% de satisfacción, aspectos tangibles 69,7% de satisfacción, y capacidad de respuesta 61,5% de satisfacción. La calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta externa de medicina del CMI San José es satisfactoria en todas sus dimensiones.

Este resultado difiere con el estudio realizado por Cabrera C, (18). En su investigación cuyo objetivo fue evaluar la calidad percibida por las embarazadas en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A- Pugacho, Ibarra durante el año 2017..Dentro del análisis cuantitativo, las usuarias percibieron la atención ofrecida por las obstetras como satisfecha 54%, medianamente satisfecha 29%, y poco satisfecha 17%. En la conclusión descriptiva de la investigación, llegó a establecerse que las usuarias sintieron que la atención fue ofrecida con calidad y amabilidad.

Según Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad es la asistencia sanitaria de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para garantizar una atención óptima, teniendo en cuenta los factores, los conocimientos del paciente y del servicio obstétrico para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (1).

Segùn, Vargas Q. Define a la calidad como otorgar una atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador

de servicios y de la institución. La Calidad de la atención o calidad asistencial está dada por las diferentes actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos, con unas presentaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida (69).

La teoría de Avedis Donabedian, en 1980 propone una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus artes (67).

Asimismo, La mayoría de las usuarias refieren sentirse regularmente satisfecha con la calidad de atención donde el Obstetra es el responsable de brindar la atención integral durante el período preconcepcional ,concepcional, post concepcional y tratar de velar por la salud de la mujer en su etapa reproductiva y la prevención de enfermedades, por lo mismo que están capacitados para brindar asesoría, orientación en salud sexual reproductiva, estimulación prenatal, realizar tamizajes preventivos como el papanicolaou para la detección del cáncer de cérvix, detección de cáncer de mama. Por lo tanto, las obstetras están preparadas para atender las necesidades de la salud de la mujer a nivel individual, familiar, comunitario, enfocado a la atención integral con calidad, calidez y eficiente.

De tal manera, que la atención de calidad sigue siendo un problema de salud pública, por la demanda de pacientes, el tiempo de espera, falta de recursos humanos, infraestructura, escaso equipo tecnológico para evitar las oportunidades perdidas y ofrecer el paquete de atención integra a las usuarias por ende tener usuarias satisfecha

con la atención.

La DIRESA Ancash, Red de Salud Pacifico Norte y Centro de Salud Miraflores Alto vienen sumando esfuerzos para mejorar la atención de calidad y satisfacción de las usuarias esto se ve reflejado en el trato amable, cordial que se les brinda en los servicios de salud, también cuenta con un plan de gestión de calidad de atención al usuario externo, esto un proceso de evaluación, periódico, que está basado en el desempeño del personal de salud con estándares óptimos y factibles de alcanzar esto es conocido por el personal de salud que brinda la atención así mismo evalúa el desempeño del establecimiento en función a los diferentes macro procesos, con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento de los estándares de acreditación, identificando oportunidades de mejora continua en todos los procesos asistenciales y administrativos.

Bajo este contexto, se viene promoviendo la calidad de atención y la eficiencia del servicio de salud basado en mejorar las prestaciones de atención con mayor nivel de calidad de tal manera que es necesario que los gestores del Centro Salud Miraflores Alto y administradores la Red de Salud Pacifico Norte optimicen sus procesos de gestión para elevar el nivel calidad y satisfacción de las usuarias así como mejorar las competencias profesionales para desempeñar de manera correcta sus actividades en beneficio de las usuarias.

De acuerdo a estos resultados se hace evidente que la calidad de atención que brinda el personal del servicio de obstetricia en regular porcentaje cubre con las expectativas de las usuarias, esto significa que el establecimiento de salud a pesar de tener sus limitaciones cuenta con profesionales competentes con capacidades y habilidades dentro de este campo para solucionar los problemas de salud.

Esto refleja que dentro de su política institucional la calidad de atención representa una prioridad para los profesionales de la salud en donde el compromiso es mejorar los estándares básicos de una atención de calidad. Dentro de este marco se debe fortalecer las capacitaciones del personal de salud a través del área de capacitación con el apoyo de los programas presupuestales, para la programación de un plan anual en donde se contemplen temas de ética, relaciones interpersonales, de cultura institucional enfocados al cambio de actitudes del personal, referente el trato humanizado a la población con el propósito de mejorar la calidad de atención dentro de la institución. Asimismo, la institución por ser un CLAS cuenta con el apoyo de la comunidad para el cumplimiento de las actividades dentro del contexto de salud.

TABLA 3

Se observa que el 12,1% (3) tiene deficiente calidad de atención y satisfacción, el 40,8% (58) tiene regular calidad de atención y grado de satisfacción, el 9,9% (14) tiene calidad de atención buena y satisfacción.

Resultados que concuerdan con Zavala M, (22). La calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017. En conclusión se evidencia una tendencia de media (68%) y tendencia alta (28%) de satisfacción del usuario finalmente existe relación entre la calidad de servicio de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

Estos resultados son semejantes con Huané M, Uribe L, (32). En su tesis “Calidad de atención y satisfacción de gestantes del Consultorio Obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz-Perú, 2017”. Se concluye que el 60,4% indicaron que fue regular la calidad, el 23,9% buena y el 15,7% mala. En la satisfacción el 56,6%

indican estar indiferentes, 30,8% insatisfechas el 12,6% satisfecho. Finalmente existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes del consultorio obstétrico del Centro de Salud Huarupampa, Huaraz.

Estos resultados son respaldados por Aliaga Y, (50). La Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. En conclusión: Calidad de Servicio es de nivel regular expresado con un 69%. Respecto a las dimensiones de la calidad, el 48% opinan que el nivel es medio respecto a Elementos tangibles y 59% es de nivel medio respecto a Capacidad de Respuesta. Finalmente el nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel regular. Respecto a la principal dimensión de la satisfacción, se consideraron también aspectos relacionados al personal es de nivel medio.

Estos resultados son semejantes con Sagástegui A, (46). Calidad de atención y continuidad de asistencia en mujeres atendidas en el Programa Salud Sexual y Reproductiva del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2017. Se concluye :que el análisis estadístico se usó Chi cuadrado nivel de significación $p < 0.05$. Se halló altamente significativa entre calidad de atención y continuidad de asistencia al PSSR ($p = 0.000$). Existe relación entre trato recibido ($p = 0.000$), información recibida ($p = 0.000$), tiempo de espera ($p = 0.005$), interés ($p = 0.000$), Comodidad ($p = 0.018$), privacidad ($p = 0.001$), seguridad ($p = 0.027$). En conclusión, la continuidad de asistencia de las usuarias tiene relación con la calidad de atención en PPF y APN del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

Resultados similares fueron encontrados Lovera V, (25). Realizó un estudio: Relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio, 2018. Resultados,

global se encontraron que la satisfacción del usuario y la calidad de atención tiene una relación regular mientras que la satisfacción del usuario tiene una relación significativa con los elementos tangibles. Por lo tanto hay significancia entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad con una relación regular. Se concluye que la obstetra cuenta con una capacidad de respuesta regular y con una seguridad significativa y con una empatía lo que abarca una correlación .

Resultados que concuerdan con Iberico M, (35). El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. Se concluye:que el 56% de encuestados muestran una diferencia entre percepción - expectativa, siendo la dimensión de Aspectos Tangibles con más resultado positivo se obtuvo, de esta diferencia, un 67,67% y la dimensión de Seguridad con más resultado de carácter negativo se encontró un 50,53% de encuestados. Los encuestados representa entre 40 y 60%, con un nivel de satisfacción regular y la calidad de atención de esta institución está en proceso.

Estos resultados son respaldados por Tarazona Z, (28). En su estudio, la calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios pacientes que fueron atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Micro Red San Nicolás-Huaraz -2017. De un un total de 107 usuarias el 13,1% de ellas afirman que el servicio es excelente, sin embargo 72,9% de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad.Se concluye: Que la mayoría de las usuarias afirman que el servicio es excelente, sin embargo, en su memoria de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad.

Resultados que concuerdan con Fernández B, (40). La calidad de servicio y la

satisfacción del usuario del centro de salud Characato, Arequipa, 2018. Resultado: Se demostró con la presente investigación, existe una relación directa y positiva, entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Characato, Arequipa. En conclusión: Existe una correlación directa positiva entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Characato, Arequipa.

Este resultado difiere con el estudio realizado por Araujo L, (44). Realizó un estudio sobre “percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea – 2018”. Donde las usuarias ubican a la calidad de atención en menor porcentaje, 24% con un nivel bueno y a su vez a la satisfacción en un nivel alto. Se concluye: Que los usuarios encuestados ubican a la calidad de atención en planificación familiar en un menor porcentaje bueno y la satisfacción del usuario en un nivel muy alto.

Resultados difieren con el estudio realizado por Marín A, (31). Realizó un estudio “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo Perú 2017”. En insatisfacción de 18,2%, la dimensión de fiabilidad con 37,5% y aspectos tangibles 30.6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81,8% seguido de aspectos tangibles de 69,4%. Finalmente hay un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.

Resultado difiere con el estudio Tapia M, (17). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Argentina -2019. Conclusión: Existe un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios, que perciben como buena la calidad de

la atención que brinda el médico y se conoce que la satisfacción del usuario que se expresa en entrevistas no necesariamente significa que la calidad es buena porque muchas veces el usuario puede referir estar satisfecho porque pretende complacer al entrevistador o por el temor que no se le presten servicios en un futuro.

Estos resultados difieren con el estudio realizado por Obregón D, (19). Calidad de atención en el Servicio Diferenciado para Adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabaylo, 2020. Se concluye que La calidad de atención en el servicio diferenciado de adolescentes el 63,73% estuvieron satisfechos y 36,27%, insatisfechos con la atención de Salud. Las dimensiones fiabilidad, aspectos tangibles se encontraron en un proceso de mejora, 41,43% de adolescentes insatisfechos. Seguridad, capacidad de respuesta y empatía con un nivel aceptable, 71,73%, 66,43% y 61,91% de adolescentes satisfechos. Por lo tanto la calidad de atención en el servicio de adolescentes en su mayoría estuvieron satisfechos y un menor grupo insatisfechos con la atención de Salud.

Estos resultados difieren con el estudio realizado por Ruiz R, (41). Realizó una investigación titulada Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital II ESSALUD”, durante el año 2016. Se concluye el 67% de los encuestados manifestaron que la calidad de atención se encontraba en un nivel regular , mientras que solo un 33% respondieron que se encontraba en un nivel bueno, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II ESSalud, el 76% de los encuestados manifestaron un nivel bajo. Finalmente el 24% se encontró en un nivel regular, por lo tanto existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo.

Brooks RF. En sus teorías de equidad, atribución causal y teoría de desempeño

propone que la equidad es la satisfacción que se produce cuando en una determinada situación se siente que el nivel de resultados obtenidos se encuentra en alguna medida equilibrada a ese proceso en cuanto al costo, tiempo y esfuerzo. Con la Teoría de atribución causal explica que el cliente ve el resultado de una compra como éxito o fracaso y la satisfacción se mide en base a factores internos o percepción del cliente al adquirir el producto y factores externos como la dificultad al tenerlo y la teoría del desempeño o resultado es el momento en que la satisfacción del cliente o usuario se encuentran directamente relacionado al producto, resultado o servicio esperado como es la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención esperada (66).

Hall y Dornan, refieren que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad efectiva del proveedor de la salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor de salud, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras (64).

Ademas, la OMS define : Calidad es alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este produciendo un impacto final positivo en la salud (72).

El presente estudio de investigación se respalda en la teoría de Donavedian Avedis propone que una “organización sólo alcanzará el éxito a mediano plazo si es capaz de comprender y mejorar continuamente la calidad en la atención y puede superar las necesidades y expectativas de sus clientes, y define a la calidad de atención como el grado que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud (71).

Dentro de este contexto, el grado de satisfacción y calidad de atención es uno de los problemas con mayor relevancia en el Sector Salud, reflejado esto en el Centro de Salud Miraflores Alto con regular grado de satisfacción y calidad de atención de las usuarias posterior a los servicios recibidos, esto está relacionado con efectividad, eficiencia y percepción del paciente posterior a la atención que le aqueja, ahora evaluar el grado de satisfacción de las usuarias que acuden a los servicios de salud y la calidad de atención, es un indicador fundamental para el personal que ejerce funciones en el sector salud porque de esto dependerá asegurar la productividad sanitaria, haciendo uso de los recursos disponibles de la institución de salud, teniendo en cuenta la equidad de acuerdo al presupuesto y el gasto público asignado.

Frente a este contexto, nace la prioridad de tener profesionales competentes para cubrir las necesidades de la población garantizando la calidad atención y tener usuarias satisfechas, esto es importante porque va disminuir la deserción de las usuarias porque va cubrir con sus expectativas. Por lo tanto, El personal de salud juega un rol importante en la atención sobre todo la parte humana que debe estar presente en todo accionar, como el respeto, una actitud acogedora a la usuaria, esto significa que toda atención que se brinde debe estar enfocada a mejorar el trato a los pacientes.

Por lo tanto, se propone al ente rector del Centro de Salud Miraflores alto coordinar con RSPN se propone mejorar la calidad de atención mediante el monitoreo, supervisión, capacitación y asesoría técnica al personal de salud buscando estrategias de trabajo para mejorar la satisfacción de las usuarias, es decir mejorar el trato humano a la usuaria enfatizando más a fondo sobre la importancia que tiene la comunicación bidireccional del personal profesional con la usuaria el trato amable, tiempo de espera

é infraestructura.

TABLA 4.

Se observa el 71,1 % (101) la calidad de atención regular y grado de satisfacción Comunicación es deficiente, en la credibilidad el mayor porcentaje 58,5% (83) la calidad de atención es regular y la dimencion de Credibilidad es deficiente, en Competencia el 43,0% (61) la calidad de atención es regular y la dimencion de competencia es deficiente, en Cortesía 40,1% (57), la calidad de atención es regular y la dimencion de cortesía es deficiente, en la Responsabilidad el mayor porcentaje 68,8% (97), la calidad de atención regular y la dimencion de responsabilidad, es deficiente y en la seguridad el mayor porcentaje 45% (64), la calidad de atención es regular y la dimencion de seguridad es deficiente.

Resultados que concuerdan con Niño I, (27). Satisfacción de la usuaria sobre: La calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud primavera - Lima 2018. En conclusión :Satisfacción global de las usuarias sobre la calidad de atención 90%; siendo los porcentajes por dimensión de: 75,6% satisfacción según la dimensión Fiabilidad, 79,2% Capacidad de respuesta, 90%, Seguridad, 93,7%, Empatía y por último 75,6% y Aspectos tangibles. Finalmente la Satisfacción percibida por la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia, en general es Satisfactoria.

Resultados similares fueron encontrados por Montero N, (24) .La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, 2020. Se concluye: La calidad de atención fue Deficiente y la mayoría está Poco Satisfecho tanto en fiabilidad (94%), como en capacidad de respuesta (78%), seguridad (87%), empatía (91%) y Tangibilidad (99%). Finalmente existe relación entre la

Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario.

Estos resultados son semejantes con Mejia M, (48). En su estudio, calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019. En conclusión Arrojaron que existe relación directa significativa entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote. Entonces existe correlación moderada significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario.

Estos resultados son semejantes con Ampuero A, (34). En su estudio “Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero, Perú 2018. En conclusión : La dimensión oportunidad para el paciente presenta 67,4% de usuarios que respondieron que el tiempo de espera fue mucho en el servicio, un 23,2% un tiempo adecuado y un 9,5% poco tiempo. Finalmente la dimensión información completa brindada al paciente presenta 74,4% de usuarios con una opinión positiva y un 23,3% con opinión negativa.

La dimensión respeto al paciente presenta 56,8% de usuarios que refieren haber sido bien tratados y un 43,2% mal tratados y la eficacia en el servicio presenta 70,5% de usuarios con opinión positiva y un 29,5% con opinión negativa. La dimensión accesibilidad al servicio por el paciente presenta 47,4% de usuarios con opinión positiva y un 52,6% con opinión negativa. La percepción de seguridad del paciente presenta 57,9% de usuarios con opinión y un 42,1% con opinión negativa. Concluyó que la satisfacción global que presentan los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco- Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz representan el 58,9%. Las

dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción son el tiempo prolongado de espera en el servicio con 67,4%, la no accesibilidad (52,6%) y el no respeto percibido por los usuarios en el servicio (43,2%).

Estos resultados son respaldados por Infantes F, (45). En su investigación; Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. En conclusión el 72,9% se siente satisfecho con la atención, respecto a las dimensiones el 68,6% como regular en fiabilidad, 72,3% capacidad de respuesta, 77,1% seguridad, 73,6% aspectos tangibles y 73,7% empatía. La mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con la atención relacionado con las dimensiones.

Resultados concuerdan con Limay H, (49). En un estudio “Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio en relación al grado de satisfacción de las usuarias del Servicio de Obstetricia del Hospital La Caleta, Chimbote 2018. En conclusión el nivel de calidad global es deficiente 50% y mediana satisfecha 44,1%. Las dimensiones fiabilidad, sensibilidad, nivel de calidad fue bueno en relación con el grado de satisfacción mediana satisfecha 44,1%. Las dimensiones: clima de confianza 50% están satisfechas en relación con un nivel de calidad deficiente. La mayoría de las usuarias atendidas por obstetras refirieron calidad de atención global deficiente y medianamente satisfechas.

Resultado difiere con el estudio realizado con Alejo G, (21). En un estudio realizado: sobre grado de Satisfacción del paciente de acuerdo con las dimensiones de Calidad del Servicio del Puesto de Salud Pariña Grande en el mes de setiembre Ica – Perú 2016. En conclusión el 86% de pacientes satisfechos y 14 % de pacientes insatisfechos de atención recibida, concluyéndose en el Puesto de Salud de Pariña

ofrece servicios de salud de óptima calidad.

Resultado difiere con el estudio realizado por García N, Gálvez R, (39). Realizaron la investigación calidad de la atención asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. Minsa, ES SALUD, Chongoyape- Perú 2016 “. En conclusión : Es salud tuvo un nivel de satisfacción de 71,7 %, en contraste con Minsa donde solo el 44,6 % tuvo satisfacción; donde la dimensión empatía alcanzo el más alto nivel de satisfacción con 51,9 % y la dimensión seguridad en Es salud con 74 %. Que La atención recibida fue de un alto nivel de satisfacción.

Resultado difiere con Nuñez Y, (42). Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018. En conclusion se encuentran insatisfechas por encima del 50%. En la dimensión fiabilidad insatisfechos (50,67%). Dimensión capacidad de respuesta, insatisfechos en 56,11%. En la dimensión seguridad, satisfechos 59,2% La disponibilidad de pensar primero en el paciente: satisfechos en 60,9%. Al evaluar la apariencia física y del personal obstetra: satisfechos en 56,67%. En general el mayor porcentaje se encuentra satisfecho con la atención, y un menor porcentaje de insatisfacción.

Resultado difiere del estudio realizado por Mejía R, (36). Realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes 2016. En conclusion: Que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción con los cuidados recibidos. Que La atención recibida fue de un bajo nivel de satisfacción es decir que requiere una mejora urgente.

Resultado difiere del estudio realizado por Sevillano P, (37). La calidad de la

atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil El Progreso 2018. Se concluye: Gestantes que acudieron en el tercer trimestre, en un 65,1%. Las dimensiones: Tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad como bueno un 59,6%, un 43,2%, un 54,8%, un 52,1% y un 69%. La atención prenatal global fue calificada como buena 54,8%, el 43,8% como regular y el 1,4% como mala. Las dimensiones fueron calificadas como buenas en el siguiente orden: seguridad, elementos tangibles, confiabilidad y empatía. La calidad de la atención prenatal han sido calificada como bueno.

El presente estudio de investigación se respalda en la teoría de Donavedian” reconocen varias dimensiones en calidad que van a variar en importancia según el contexto en el cual tienen lugar, la Calidad científico técnica a la aplicación de la ciencia y tecnología en salud, incluyendo al prestador del servicio quien debe poseer conocimientos clínico adecuado y actualizado, para brindar un servicio eficiente y eficaz de acuerdo a las necesidades del usuario (67).

De tal manera, el Ministerio de Salud en relación al usuario y sus expectativas de la atención que reciben adaptadas a sus necesidades para medir la satisfacción se consideran las dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad (8). Comunicación: Actúa como un medio de intercambio de mensajes verbales y no verbales que determinan su integralidad e influyen en la calidad de interrelación del personal con el usuario, debe estar presente en forma constante cuando se brinda atención (9).

Credibilidad: Comprende el grado de confianza que siente el usuario en el personal que lo atendió, y si la información que éste le brindo fue considerada como útil, precisa y pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas. Competencia: Se

refiere a las habilidades del personal que brinda los cuidados, la confianza en el tratamiento recibido y el interés en la resolución de los problemas de salud del usuario, así como el interés del grado que éste afecto a su familia. Cortesía: Son las muestras de afecto que brinda el personal al usuario y comprende el saludo amable al atenderlo, esperar la respuesta al mismo del usuario, demostrarle interés por su estado de salud y responder con amabilidad a toda pregunta que le realice tanto el paciente como la familia.

Responsabilidad: Demostrada a través de la visita del personal médico responsable, información que el especialista le brindo sobre su diagnóstico y tratamiento del momento y continuado a seguir, así mismo los cuidados de todo el personal. Seguridad: Se relaciona con el equipo humano que labora en el servicio, las buenas relaciones existentes entre ellos, así como lo relacionado a la privacidad durante la atención, limpieza y comodidad en el ambiente (15).

Según Rubio, S. Ortega, M. el concepto de calidad de atención de salud hace referencia a la capacidad de la calidad de atención en los servicios de salud con distinto grado puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud (73).

Tal es así, que los prestadores de salud tiene una perspectiva personal de la calidad, lo que significa hacer las cosas correcta dentro de su parte clínica, sin embargo los usuarios traen opiniones o perspectivas individuales acerca de la atención que deben recibir, al plantear como atributos: la adecuada comunicación interpersonal con los profesionales, a los que exigen competencia técnica, a la vez que desean una accesibilidad conveniente a los servicios. Mientras tanto, la administración como las organizaciones sanitarias son más proclives a la perspectiva comunitaria, exigiendo en

la prestación de los servicios con un adecuado rendimiento técnico, que sean satisfactorios para los pacientes y mejorar el nivel de atención de salud de la comunidad.

Cabe mencionar, cuando se habla de calidad total, en los servicios de salud se refiere al grado en que se ha conseguido recuperar la salud del paciente, considerando solo a la ciencia, tecnología médica y los todos los procedimientos que el profesional hace uso para lograr mejorar la salud (34).

Asimismo, la mejora de la calidad de atención en salud es un objetivo fundamental para los gestores del servicio de salud y nace de la necesidad de dar una adecuada respuesta a las reales necesidades de salud de la población, porque es preciso responder satisfactoriamente a las expectativas que ellos esperan.

La satisfacción es un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, termina en el mismo, es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio o no (8).

Asimismo, los servicios de salud y la evaluación de la satisfacción es un método clave para el conocimiento, análisis y cómo se está brindando un servicio de atención. Debido a que la satisfacción del usuario es reflejo de la calidad de atención por ende, es necesario que el personal de salud entienda, conozca y asuma desde el punto de vista de paciente para optimizar y mejorar los procesos de atención de lo contrario será insatisfacción lo que percibe el paciente (6).

Por lo tanto, es importante estudiar y analizar la calidad de atención la cual es

parte de las características que deben tener los servicios de salud, en el proceso de atención de las usuarias desde el punto de vista técnico científico, educación e información y recursos humanos. Lo que significa ofrecer calidad corresponde a las expectativas de las usuarias, considerado un factor determinante de retorno a los centros de salud por ser un problema que enfrenta cualquier institución prestadora de servicio de salud. (1)

De acuerdo a estos resultados, el grado de satisfacción de los usuarios mayormente se relaciona con la calidad de atención como deficiente donde las usuarias refieren que no cumplen con sus expectativas en la atención de los servicios que proporcionan siendo una de las principales quejas el tiempo de espera prolongado, desabastecimientos de medicamentos e insumos y poco interés a la solución de sus problemas de salud.

Al analizar las dimensiones las usuarias consideran que la calidad de atención y el grado de satisfacción de las usuarias lo catalogaron como regular y de acuerdo:

La dimensión de comunicación (73,9%), según las usuarias manifestaron que el grado de satisfacción es deficiente de tal manera que el personal de Obstetricia previamente no solicito su consentimiento para realizar el procedimiento sin responder sus molestias, interrogantes, preocupaciones e inquietudes esto influye en la calidad de interrelación del obstetra con la usuaria debe estar presente y constante cuando se brinda la atención. Por lo tanto, la entidad rectora debe fortalecer al personal de salud sobre el aspecto interpersonal, reciprocidad e interaccion con el usuario para brindar información completa, veraz oportuna y entendido por el usuario, permitiendo consolidar una cultura de calidad basada en el usuario y acciones de mejoramiento continuo en el establecimiento de salud. En la dimension de credibilidad (60,6%), la usuaria considero deficiente por que la información recibida por el personal que le atendió y le brindo

la información no fue precisa sin cubrir sus expectativas se sugiere al personal de salud brindar el trato humano, cordial con calidad, calidez por ser derecho del usuario el personal de salud prestadores de servicios debe garantizar la confianza la veracidad durante la atención para tener usuarias satisfechas después de la atención recibida .

Dimension competencia_ (43,0%), es regular las usuarias refieren que la obstetra demostró habilidades en el cumplimiento de sus funciones y el interés en resolver los problemas de salud. El gerente del CLAS viene coordinando con la Red de Salud Pacífico Norte para dar cumplimiento al plan de capacitación del personal de salud para cumplir con las Competencias Laborales y mejorar el desempeño del recurso humano a través de cursos de actualización para los profesionales de salud, con la finalidad de tener personal calificado preparado para la atención del usuario y brindar atención con competencias de acuerdo a nuestra realidad, en beneficio de las usuarias que asisten al sector salud.

La dimension de responsabilidad (72,3) las usuarias calificaron como deficiente referente al tiempo brindado en la atención no fue suficiente por la demanda de pacientes no permite brindar el paquete de atención integral por lo que están esperando su turno por orden de llegada y esto implica que las usuarias tienen que esperar innecesariamente teniendo así usuarias insatisfechas la mayoría organizan su servicio de atención por orden de llegada. Esto implica que por un tema organizacional, las usuarias tienen que esperar innecesariamente para ser atendidos, el problemas del tiempo de espera es un elemento que depende en gran medida de la organización del centro de salud y no tanto de la atención directa de la obstetra.

En la dimensión de cortesía (48,6%) es regular las usuarias respondieron que el personal de Salud siempre saluda antes de atenderlo, demostrando amabilidad e

interés por su estado de salud. Se sugiere fortalecer al personal de salud que brinda la atención demostrar afecto, comprensión, trato cordial, calido y empatico en la atención respondiendo con amabilidad a las preguntas que realizan las usuarias. En la dimensión de seguridad_(49,3%), es deficiente en opinión de las usuarias consideran que durante la atención brindada no se mantuvo un ambiente de privacidad, sin embargo se encontro un ambiente limpio referente al personal de salud que brindo la atención se percibe buenas relaciones entre ellos, de tal manera que durante el proceso de atención se debe buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

La principal preocupación del personal de salud es perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar la calidad de atención, ahí la importancia de conocer la satisfacción de la usuaria esto constituye un indicador importante para evaluar la calidad de atención del personal de salud que brindar los servicios de salud que tiene la responsabilidad de mejorar la calidad de atención a fin de satisfacer las expectativas del usuario, logrando emociones, sentimientos y percepción favorables con respecto a la atención que recibe del personal de salud.

Frente a esta problemática, el establecimiento de salud conjuntamente con su comité de gestión de la calidad, deben reunirse en forma periódica y proponer estrategias enfocadas a mejorar la oferta de los servicios de salud que llegue a cubrir las necesidades de la población, asimismo se deben proponer cambios a nivel de la reorganización de los consultorios trabajando con horarios diferenciados, separación de citas usando las tecnologías de comunicación, mejorar el trato al paciente, brindar el tiempo suficiente en la atención ofertando los paquetes de servicios, estas estrategias deben estar enfocadas a mejorar el trato del paciente y el respeto.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En la investigación, grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_Chimbote, 2021 se concluye:

- En el grado de satisfacción menos de la mitad, es deficiente y un porcentaje significativo tiene grado de satisfacción regular y un porcentaje mínimo tiene bueno
- En la calidad de atención la mayoría de las usuarias refieren la calidad de atención regular, un porcentaje considerable calidad de atención buena y un mínimo porcentaje calidad de atención deficiente.

- En relación al grado de satisfacción y la calidad de atención al realizar la prueba de Chi cuadrado entre el grado de satisfacción y la calidad de atención se encontró que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.
- En relación entre las dimensiones del grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención al realizar la prueba de chi Cuadrado entre grado de satisfacción y sus dimensiones comunicación si hay relación estadística, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad, seguridad con la calidad de atención se encontró que existe relación estadísticamente significativa con todas las dimensiones.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

5.2. Recomendaciones

El Centro de salud debe promover el compromiso de las obstetras en desarrollar , estrategias de comunicación continua, para mejorar la calidad de atención para lograr el mayor grado de satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto.

- La atención de calidad debe ser continua, oportuna, eficaz, eficiente promoviendo la calidad de atención en coordinación con los diversos servicios, poniendo énfasis sobre la importancia de la calidad de atención que se debe brindar a la usuaria. Asimismo, el personal que labora en el Centro de Salud Miraflores Alto debe recibir sesiones Educativas permanentes de buen

trato al usuario, capacitación, actualización, aplicación de métodos, acorde a las nuevas realidades en salud en forma constante a todo el personal de salud para la disminución de eventos adversos.

- Continuar con la sensibilización del personal de salud hacia una atención con calidad, calidez y empatía.
- Implementar el uso de medios audiovisuales durante la consulta con el fin de lograr la información completa de las usuarias y por ende la satisfacción.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. OMS. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, Mejora la calidad de salud en todo el sistema sanitario. [Serie en internet]. 2018. [citado 04 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
2. Mejias Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. (Serie en internet). 2019. (Citado 22 Abril 2021). Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831>
3. Montenegro C. Experiencia usuaria en salud: hacia un modelo de atención que escucha a los usuarios. (Serie en internet). 2021. (Citado 20 de Mayo 2021).

- Disponible en: https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2021/03/Paper134_Experiencia-usuaria-en-salud-Final.pdf
4. Conaemi. El Sistema de Salud en México: De la fragmentación hacia un Sistema de Salud Universal. (Serie en Internet). 2021. (Citado 20 de Abril del 2021). Disponible en: <https://www.conaemi.org.mx/single-post/2017/01/15/el-sistema-de-salud-en-m%C3%A9xico-de-la-fragmentaci%C3%B3n-hacia-un-sistema-de-salud-universal>
 5. Fidelis P. Atención primaria de salud en Brasil y 40 años de Alma-Ata: reconocer desafíos para seguir adelante. (Serie en internet). 2018. (Citado 27 de Mayo 2021). Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/csp/2018.v34n8/e00136118/es>
 6. OPS. Ofrece su apoyo para que la atención primaria de salud sea la base de los sistemas de salud. (Serie en internet). 2019. (Citado 24 de diciembre 2021). Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15475:ops-ofrece-su-apoyo-para-que-la-atencion-primaria-de-salud-sea-la-base-de-los-sistemas-de-salud&Itemid=72565&lang=es
 7. INEI. Encuesta de satisfacción del usuario 2020. (Serie en internet). 2020. (Citado 29 Mayo 2021). Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/Informe-de-Resultados-de-la-ESU-2020.pdf>
 8. Minsa. Sistema de gestión de la calidad en salud. Dirección de calidad en salud. [Serie en internet]. 2018. [citado 04 agosto]Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf

9. Essalud. EsSalud Áncash presentó avances en la calidad de atención. (serie en internet). 2019. Perú. (citado 19 mayo 2019). Disponible en:<http://www.essalud.gob.pe/essalud-ancash-presento-avances-en-la-calidad-de-atencion/>
10. Marin H, Placencia M, Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Revista Horizonte Medico. (Serie en internet). 2017. (Citado 12 abril 2020). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
11. Mejias Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. (Serie en internet). 2019. (Citado 22 Abril 2021). Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831>
12. Rodríguez L, Molina J. Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. [Serie en internet]. Matagalpa-Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; [citado 28 agosto 2019] 2016.disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7866/Sevillano_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Mayorga L, Sejin C. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. (Seri en internet). 2019. (Citado 2 Febrero 2021). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-

en:<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7889/1/06%20ENF%20922%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

19. Obregón D. Calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabayllo, 2020. (Serie en internet). 2020. (Citado 14 setiembre 2020). Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16412/Obregon_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Millones M. Calidad de atención del obstetra y adherencia al control prenatal en gestantes del centro de salud El Bosque – Chiclayo, 2020. (Serie en internet). 2020. (Citado 22 Febrero 2021). Disponible:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18681/adherencia_calidad%20de%20atenci%c3%92n_millones_morales_max_frank.pdf?sequence=1&isallowed=y
21. Alejo G. Nivel de Satisfacción del usuario externo según dimensiones de calidad en el Puesto de Salud Pariña Grande. 2016. [serie en internet]. 2016. [citado 30 de agosto 2019]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29987/valenzuela_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Zavala M. Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, Julio – Setiembre 2017. (Serie en internet). 2018. (Citado 25 de Abril 2020). Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Paredes S. Percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017. (Serie en internet). 2017. (Citado 24 octubre 2020). Disponible:
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2441/Tesis_Adolescentes_Calidad_Servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Montero N. Calidad y satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa, Centro de Salud Víctor Larco Herrera, Trujillo 2020. (Serie en internet). 2020. (Citado 22 Abril 2021). Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55574/Montero_MNR-Ruiz_LKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Lovera V. Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, junio 2018. [serie en internet]. 2018. [citado 30 de agosto 2019]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29946/lovera_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Cano L. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 17 Agosto 2020). Disponible en:
http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31-.%20T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Niño I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. [Serie en

internet]. 2018. [citado 30 de agosto 2019]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

28. Tarazona Z. Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017. (Serie en internet). 2017. (Citado 17 Abril 2021). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29679/tarazona_bz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. Quispe S. Grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de Obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]. [serie en internet].2017: disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Mamani N. Calidad del servicio en el consultorio de Obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2016 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]. Lima- Perú: Universidad Privada Arzobispo Loayza; [serie en internet]. 2017. [citado 30 de agosto]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Marín A. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017 [Tesis presentado para optar el Título Profesional de Obstetra]. San Juan- Iquitos: Universidad Científica del Perú; [serie en internet]. 2017. [citado 30 de agosto 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Huané M, Uribe L. Calidad de atención y Satisfacción de gestantes del Consultorio Obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2017 [Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia]. Huaraz- Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; [serie en internet]. 2017. [citado 31 de agosto 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Sulca A. Satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia. Hospital de apoyo Jesús Nazareno- Ayacucho. Enero-marzo 2016 [Tesis para obtener el Título Profesional de Obstetra]. Ayacucho-Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; [serie en internet]. 2018. [citado 31 de agosto 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Ampuero A. Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero 2018 [Tesis

para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima- Perú: Universidad Privada San Juan Bautista; [serie en internet]. 2018. [citado 31 de agosto 2019]. Disponible en:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Ibérico M. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. (Serie en internet). 2021. (Citado 20 Setiembre 2021). Disponible en:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4416/Melanie_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Mejía R. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 31 Agosto 2019]. 122 p. Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESIS.pdf>.
37. Sevillano P. Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 26 Noviembre 2020). Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7866/Sevilla_no_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

38. Mora M. Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017. [serie en internet]. Perú. [citado 7 de octubre 20202]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14421/Mora_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. García N, Gálvez R. Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. MINSA, ES SALUD, Revista científica Universidad Señor de Sipan, [serie en internet]. Perú. [citado 7 de octubre 2020 8 (2), 1-10. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
40. Fernández B. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 22 Abril 2020). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. [Serie en internet]. Tarapoto. [Citado 7 de octubre 2020]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Nuñez Y. Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018. (Serie en internet). 2020. (Citado 17

Agosto 2021). Disponible:
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1670/TAC037_19996059_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Flores H. Percepcion sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atencion prenatal del Centro de Salud Aucayacu de abril a setiembre del 2017. [Serie en internet]. Tingo Maria. [Citado 7 de octubre 2020]. Disponible

en:<http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/932/FLORES%20MATIAS%20HEIDY%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

44. Araujo L. percepción de la calidad de atención y satisfaccion del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea –2018. [Serie en internet]. Perú. [citado 7 de octubre 2020]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26170/araujo_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

45. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Perú Med Integrativa. [serie en internet] Perú. [citado el 7 de octubre 2020]. Disponible en:

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/55-196-1-SM.pdf>

46. Sagástegui A. Calidad de atención y continuidad de asistencia en mujeres atendidas en el Programa Salud Sexual y Reproductiva del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2017. (Serie en internet). 2017. (Citado 22 Abril 2020). Disponible en:
http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13143/Tesis_62789.pdf?sequence=1&isAllowed=y

47. Prado A. satisfacción de usuarios en los servicios de consulta externa de una Posta Médica Essalud en Ayacucho, 2020. (Serie en internet). 2020. (Serie en internet). Disponible: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11168/1/2020_Prado%20Orellana.pdf
48. Mejía M. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019. (Serie en internet). 2020. (Citado Febrero 2021). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52132/Mej%c3%ada_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Limay H. calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. hospital la Caleta – Chimbote, 2018. [Serie en internet]. 2018. [citado 30 de agosto 2019]. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11069/OBSTETRA_PARTO_LIMAY_HERRERA_ZOILA_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Aliaga Y. Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. (Serie en internet). 2019. (Citado 17 Noviembre 2020). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37583/Aliaga_SYBM-Paz_OGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

51. Conexionesan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [publicado 11 de Mayo 2016]. Lima. [Serie en internet]. 2018. [citado el 5 de agosto 2018]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
52. Hernandez et al. Satisfacción del usuario externo en la atención en el establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de medicina experimental y salud publica*. [serie en internet]. 2019. [citado 31 de agosto 2019]. 36(4): 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext
53. Samora Chavez. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-obstetricia en un establecimiento de atención primaria. *Horizonte medicina*. [Internet]. 2016. [citado 2019 Oct 26] ; 16(1): 38-47. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2016000100006
54. Hernández AM. Universidad y Salud . El cuidado de Enfermería comprometido: Motor en la satisfacción de la gestante durante el control prenatal. 2016. [serie en internet]. [citado 19 de julio 2018];Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v17n1/v17n1a08.pdf>
55. Ministerio de salud. Plan anual de satisfacción del usuario externo 2018 . Perú. [serie en internet]. 2018. [citado 31 de agosto 2019]. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/R.D.%20190-2018->

HNDAC%20PLAN%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO
%202018.pdf

56. Chocce R. grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el Centro de Calud san Fernando Ate Vitarte - Lima enero mayo. [serie en internet]. 2016. [citado 31 de agosto 2019]. Disponible en:
<http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/89/3/RESELLAHEREDIA.pdf5>
57. Hernández V, et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimiento del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de medicina experimental y salud pública. [Internet]. 2018;58(8):620-628. Disponible en:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/4515-24162-2-PB.pdf>.
58. Del Carmen S. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Oct 28] ; 36(2): 288-295. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
59. QuestionPro. Elementos que conforman la satisfacción del cliente. (Serie en internet). 2021. (Citado 15 Agosto 2021). Disponible en:
<https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>

60. Thompson I. Promonegocios. La Satisfacción del Cliente. [serie en internet], 2020. [citado 31 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
61. Hulka, B. Et al. Validación de una Escala de Satisfacción de los Pacientes: Teoría, Métodos y Práctica. En Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica No. 534 (Comp.), Washinton. Investigaciones sobre Servicios de Salud: Una Antología (pp. 828-832). Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-37075>
62. Paredes T. Et al. Relaciones de confianza y percepción al servicio del colaborador interno para la responsabilidad social en pequeñas empresas de parques industriales de Lima Metropolitana. Industrial Data [Serie en internet Internet]. 2016;(Citado 24 de Diciembre 2021). 19(2):21-29. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428004>
63. Philip Kotler. ReasonWhy. El Padre del Marketing Moderno. [Serie en internet]. 2017. [Citado 31 de agosto 2019]. Disponible en: <https://www.reasonwhy.es/reportaje/philip-kotler-padre-marketing-moderno>
64. Hall y Dornan. (1990) Características sociodemográficas de los pacientes como predictores de satisfacción con la atención médica: Un metaanálisis. Ciencias sociales y medicina. [Serie en internet]. 1990. [Citado 31 de agosto 2019]. 30, 811-818. [http://dx.doi.org/10.1016/0277-9536\(90\)90205-7](http://dx.doi.org/10.1016/0277-9536(90)90205-7)

65. Locke E. La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En: Dunnette M. editor. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago. 2009. p.1297-1349.
66. Brooks RF. Mercadeo estratégico una introducción. (Serie en internet). 2008. (Citado el 30 de Diciembre 2021). Disponible en: <https://doi.org/10.4324/9781315824222>
67. Avedis Donabedian. 100 años del nacimiento del Prof. Avedis Donabedian. [Serie en internet]. 2016. [citado el 31 de Diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.fadq.org/nosotros-2/profesor-avedis-donabedian/>
68. Palmer H. Tema 4: Calidad en el sistema sanitario. (Serie en internet). 2019. (Citado 31 de Diciembre 2021). Disponible en: <https://formacurae.es/tema-4-calidad-en-el-sistema-sanitario-indicadores-unidades-de-enfermeria/>
69. Vargas Q. Calidad y servicio, concepto y herramienta. ECOE Ediciones. Sabana [Serie en internet]. 2015. [Citado 31 de Diciembre 2021]. Disponible en: http://www.sancristoballibros.com/libro/calidad-y-servicio-conceptos-y-herramientas_1497
70. García D. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. (Serie en internet). 2019. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponible en: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/3713-Texto%20del%20artículo-10481-3-10-20200611.pdf>
71. Avedis Donabedian. ConexiónEsan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Serie en internet]. 2016. [Citado 30 de Julio 2021]. Disponible

- en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
72. OMS. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. (Serie en internet). 2020. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponible en: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/9789240016033-spa.pdf>
73. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017.(Serie en internet). 2018. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
74. Deming, W. El ciclo Deming: en qué consiste y cómo ayuda en la gestión y mejora de procesos. [Serie en internet]. 2020. [Citado 30 de Diciembre 2021]. Disponible en: <https://envira.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
75. Cohen N. Metodología de la Investigación, ¿Para que?. (Serie en internet). 2019. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
76. Enrique R. Investigación correlacional. (Serie en internet). 2020. (Citado el 30 de Diciembre 2021). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
77. Cadena P. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista Mexicana de

- Ciencias Agrícolas (Serie en Internet). 2017. (Citado 30 de Diciembre 2021).
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
78. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico [Serie en Internet]. 2016 (Citado 30 de Diciembre 2021).
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371644760005>
79. Díaz S. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. (Serie en Internet). 2016. (Citado 30 de Diciembre 2021).
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945008>
80. Fedor J, La Comunicación. Salus [Serie en internet]. 2016. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>
81. Pérez M. Definición de Credibilidad. (Serie en internet). 2021. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponibile: <https://conceptodefinicion.de/credibilidad/>
82. López E. En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. [Serie en internet]. 2016; (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56745576016>
83. Hernández T. Cumplidos y halagos en el español peninsular: ¿cuestión de términos?. Onomázein [Serie en Internet]. 2017. (Citado 25 de Diciembre 2021). Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134552973002>
84. Tello C, Rodríguez M, Fundamentos ético disciplinares de la responsabilidad social organizacional. Revista Venezolana de Gerencia [Serie en Internet]. 2016. (Citado 25 de Diciembre 2021). Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29048812008>

85. Corrêa D. Posibles aplicaciones del concepto de seguridad humana. Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades [Serie en Internet]. 2016. (Citado 25 de Diciembre 2021). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28248171011>
86. Polit D. Investigación científica en ciencias de la salud : principios y métodos. (Serie en internet). 2017. (Citado 30 de Diciembre 2021). Disponible en: https://jabega.uma.es/discovery/fulldisplay?vid=34CBUA_UMA:VU1&search_scope=MyInst_and_CI&tab=default&docid=alma991002215119704986&lang=es&context=L&adaptor=Local%20Search%20Engine&sortby=date_d&mode=advanced&offset=20
87. Uladech. Código de ética para la investigación. (Serie en internet). 2021. (Citado 25 de octubre 2021). Disponible en: [codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf \(uladech.edu.pe\)](#)

ANEXOS

ANEXO N° 1

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

$$n = (Z^2 PQN) / ((N-1)e^2 + Z^2 PQ)$$

Dónde:

Z: Multiplicador de confianza de la Distribución Normal

Z = 1,69 para un nivel de confianza del 95%. P = 0,50 y Q = 0,50

e: Error máximo permitido N: tamaño de la población.

n: tamaño de muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 454}{(453)0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 142$$

$$n = (1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 454) / ((453)0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50)$$

La muestra para la investigación es 368.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
MAESTRÍA Y DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

ANEXO N°. 2
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

INSTRUCCIONES.-

Estimada Sr. Sra. Srta.

Esta encuesta tie

ne por finalidad obtener información sobre las actividades del personal que le brinda la calidad de atención en esta Institución. Le agradecemos su participación y solicita conteste con sinceridad a las preguntas que se presentan.

(S) Siempre = 3 puntos

(A) A veces = 2 puntos

(N) Nunca = 1 punto

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a lo siguiente:

N o.	ACTIVIDADES	S	A	N
1	El personal de salud que lo atendió le hace sentir como un ser único y especial			
2	Cuando el personal lo atiende tiene en cuenta su malestar			
3	El personal le da palmadas suaves en el hombro y estrecha las manos			
4	El personal realiza con seguridad los procedimientos cuando lo atiende			
5	El personal cuida de su privacidad cuando le va a realizar algún procedimiento			
6	El personal se muestra atento con usted			
7	El personal lo saluda y se presenta con su nombre			
8	Durante su conversación con el personal, este le deja hablar			
9	El personal permite que su familia permanezca cerca de usted			
10	Le dejan expresar al personal sus necesidades, dudas y temores			
11	El personal acude inmediatamente cuando usted necesita con urgencia de su Ayuda			
12	El personal, con amabilidad, le pregunta si tiene alguna molestia			
13	Ha recibido ánimo, aliento y fortaleza de parte del personal			
14	El personal le informa antes de realizarle algún procedimiento			
15	El personal le agradeció y felicitó por su colaboración durante los procedimientos que le realizó			
16	Considera al personal como un amigo			
17	El personal lo llama por su nombre			
18	El personal se interesó por conocer más acerca de usted			
19	El personal sonrío con usted cuando es oportuno			
20	Usted recomendaría la institución a un familiar o amistad			

PUNTUACIÓN:

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 60 puntos

total: 40 puntos

Total: 10 puntos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
MAESTRÍA Y DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

ANEXO N°. 3
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LA USUARIA
AMBULATORIO EN
EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

INSTRUCCIONES.-

Estimada Sr. Sra. Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción de su persona con el personal de salud de esta Institución. Le agradecemos su participación y se le solicita conteste a las preguntas que se presentan con sinceridad.

Marque con una X dentro del recuadro de acuerdo a lo siguiente:

(S) Siempre = 3 puntos

(A) A veces = 2 puntos

(N) Nunca = 1 punto

N°	ACTIVIDADES	S	A	N
	COMUNICACIÓN			
1	El personal que lo atiende lo llama por su nombre y apellido			
2	Le escucharon con atención cuando usted informó acerca de sus molestias			
3	El personal respondió a sus interrogantes, preocupaciones e inquietudes			
4	Le comunicaron previamente que actividad van a realizar y con qué finalidad			
	CREDIBILIDAD			
5	1* información que recibe del personal que lo atendió lo considera útil			
6	La información recibida fue precisa, pertinente e importante			
7	Confía en la capacidad del personal de salud que lo atendió			
8	La información que recibió cubrió sus expectativas			
	COMPETENCIA			
9	El personal asistencial demostró habilidad en el cumplimiento de funciones			
10	Le inspira confianza la atención que recibió			
11	El personal demuestra interés por la forma como su problema afecta a su familia			
	CORTESÍA			
12	El personal saluda siempre antes de atenderlo			
13	El personal le responde el saludo amablemente			
14	El personal demostró interés por su estado de salud			
15	El personal le respondió cortésmente cuando usted le hizo alguna pregunta			
	RESPONSABILIDAD			
16	El médico que lo atendió le explicó acerca de su problema de salud			
17	La enfermera le proporcionó material educativo sobre el cuidado de su salud			
18	Considera que el tiempo que le brindaron fue suficiente			
	SEGURIDAD			
19	Percibió que el personal que lo atendió tiene buenas relaciones en el trabajo			
20	Encontró usted un ambiente limpio y cómodo			
21	Considera que se mantuvo un ambiente de privacidad durante su atención			

PUNTUACIÓN:

Siempre: 3 puntos

Total: 63 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 11
puntos

ANEXO N°4

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Evaluación cuantitativa:

La evaluación cuantitativa del cuestionario fue sometida al juicio de profesionales de la Salud que actuaron como jueces, quienes dieron su veredicto en relación a la redacción y comprensión de las preguntas del cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención y cuestionario de satisfacción del usuario del consultorio de obstetricia del Centro de Salud Miraflores Alto, elaborado por la Dra. Nélica Cantuarias Noriega.

Reporte de validación del cuestionario de conocimientos sobre métodos

Año	2021
Procedencia	Chimbote – Perú
Administración	Usuaris del Centro de Salud Miraflores Alto.
Significancia	Evalúa la calidad de la atención la satisfacción de las usuarias
Duración	No tiene límite, como promedio 20 minutos
Confiabilidad	La confiabilidad con el Método de Alfa Crombach es de ,9234 (Alta confiabilidad).
Validez	La Escala ha sido sometida a criterio de Jueces expertos para calificar su validez de contenido teniendo resultados favorables en pertinencia y adecuada formulación de las preguntas

ANEXO N°5

Confiabilidad

Se calculó la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

k: Número de ítems.

V_i : Varianza de cada ítem.

V_t : Varianza total.

Obteniéndose los siguientes resultados

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,9234	41

Fuente: Salida del Programa SPSS. V.25

La validez y la confiabilidad de un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0.50. Por lo tanto, el valor obtenido fue de 0,923, el instrumento del presente estudio es altamente confiable y válido.

Muestra Piloto de la Calidad de la atención y Satisfacción de las usuarias

N°	CALIDAD DE LA ATENCIÓN																			SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS																			SUMA		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18		Item 19	Item 20
Persona 1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115		
Persona 2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	105	
Persona 3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	105
Persona 4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	104
Persona 5	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	104	
Persona 6	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	105	
Persona 7	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	95		
Persona 8	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	99		
Persona 9	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	96	
Persona 10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	121	
Persona 11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121	
Persona 12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	120	
Persona 13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	117
Persona 14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	116
Persona 15	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	113
Persona 16	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	105	
Persona 17	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	103
Persona 18	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	102	
Persona 19	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	104	
Varianza	0.3546	0.1939	0.2493	0.2161	0.2493	0.1133	0.2493	0.1662	0.2438	0.0942	0.2327	0.1133	0.2493	0.0942	0.338	0.2161	0.2161	0.2161	0.2438	0.4543	0.0499	0.2161	0.2327	0.133	0.0942	0.0942	0.1662	0.1662	0.2327	0.133	0.1662	0.1662	0.0942	0.5762	0.2327	0.0499	0	0.2438	65.252078		

α (Alfa) =	0.923454274
K (número de ítems) =	19
Vi (Varianza de cada ítem) =	8.166204986
Vt (varianza total) =	65.25207756
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$	

ANEXO N° 6



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Determinar la relación entre el grado de Satisfacción y la calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Miraflores Alto_ Chimbote, 2021., habiendo sido informado de la naturaleza del estudio, del propósito de la misma así como del derecho que tengo que dar por terminado mi participación en cualquier momento de la investigación sin riesgo a represalias y de los probables riesgo/beneficios en que se pueda incurrir.

Chimbote _____ de _____ del 2019.

Firma de la Tesista

Firma de la Asesora

Firma del Encuestado



ANEXO N° 7

DECLARACION DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO



Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor(a) del presente trabajo de investigación titulado: **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO SALUD MIRAFLORES ALTO_CHIMBOTE, 2021**

Declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales – RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual. Asimismo, cumpla con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Grado de satisfacción de las usuarias” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas a la calidad de atención y satisfacción del usuario, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud en ese sentido y se explica, porque forma parte de dicha línea. También se declara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se les asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizarlas fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

Luzmila Yolanda Velasquez Carrasco
APELLIDOS Y NOMBRE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Chimbote, 15 de julio del 2019

Señora:

Dra. Jane Delgado Mass
Jefa MR Miraflores Alto

De mi mayor consideración:

Es particularmente grato dirigirme a su despacho, para saludarla cordialmente, y al mismo tiempo informarle que como parte del plan curricular, los estudiantes del programa de Doctorado en Salud Pública de la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, vienen realizando trabajos de investigación.

En este sentido, la estudiante del Doctorado en Salud Pública de la Escuela Profesional de Enfermería: Doña VELASQUEZ CARRASCO LUZMILA YOLANDA, viene realizando el proyecto de Investigación Titulado: Satisfacción de los usuarios y la calidad del cuidado en el Consultorio Externo de Obstetricia de la Microred Miraflores Alto, Chimbote, 2018, se requiere contar con los datos de su institución, a fin de poder continuar con su investigación de manera exitosa.

Por lo expuesto, solicitamos tenga a bien brindar las facilidades del caso, con la finalidad que se le proporcione la información necesaria a la estudiante del Doctorado en Salud Pública de la Escuela Profesional de Enfermería, con el compromiso que una vez terminada la investigación se estará haciendo llegar un ejemplar de los resultados de la investigación realizada en vuestra Institución.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Dra. Enf. María Del Pilar Javes Aguilar
DIRECTORA

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Red de Salud P. Miraflores Norte
P.S. 000000


Dra. Jane Delgado Mass
M.P. 000000
L.M.P. 88357

22/07/19.

MINISTERIO DE SALUD

PUESTO DE SALUD SAN JUAN

RED DE SALUD PACIFICO NORTE

DIRECCION: J.C.MARIATEGUI S/n FONÓ: 351877 EMAIL: cenmat_sj@hotmail.com Chimbote

SR: ROBERTO OTERO SALINAS

JEFE DE CENTRO DE SALUD MIRAFLORES

DE: DRA JANE DELGADO MASS

JEFA DE MR MIRAFLORES ALTO

De mi mayor consideración:

Al mismo tiempo para informarle que según documento recibido (anexo 1) del programa de doctorado en salud pública de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote se viene realizando trabajo de investigación.

En tal sentido, la estudiante del doctorado en salud pública de la escuela profesional de enfermería: Doña Velásquez Carrasco Luzmila Yolanda, viene realizando el proyecto de investigación titulado: **satisfacción de los usuarios y la calidad del cuidado en el consultorio externo de obstetricia de la Microrred Miraflores Alto, Chimbote, 2018**, se requiere contar con los datos de su institución, a fin de poder continuar con su investigación de manera exitosa.

Por lo expuesto, solicitamos tenga a bien brindar las facilidades del caso, con la finalidad que se le proporcione la información necesaria a la estudiante del Doctorado en Salud Pública de la Escuela Profesional de Enfermería, con el compromiso que una vez terminada la investigación se estará haciendo llegar un ejemplar de los resultados de la investigación realizada en vuestra institución.

Se adjunta anexo 1

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,

Chimbote, 22 de Julio del 2019
22 07 19 12:34 PM

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Red de Salud Pacifico Norte
P.S. JANE DELGADO MASS

Dr. Jane Delgado Mac
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 20337

Como se observa en la Tabla 4, se encontró que el grado de satisfacción y la calidad de atención están altamente correlacionadas de forma positiva ($r = 0,860$).

Tabla N° 1: Correlación entre el Grado de Satisfacción y la Calidad de la atención

	Calidad de la atención	
Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,860**
	Significancia (bilateral)	0,000 ($P < 0,01$) Significativo

***Significativo al nivel de 0,01**

Fuente: Elaboración propia

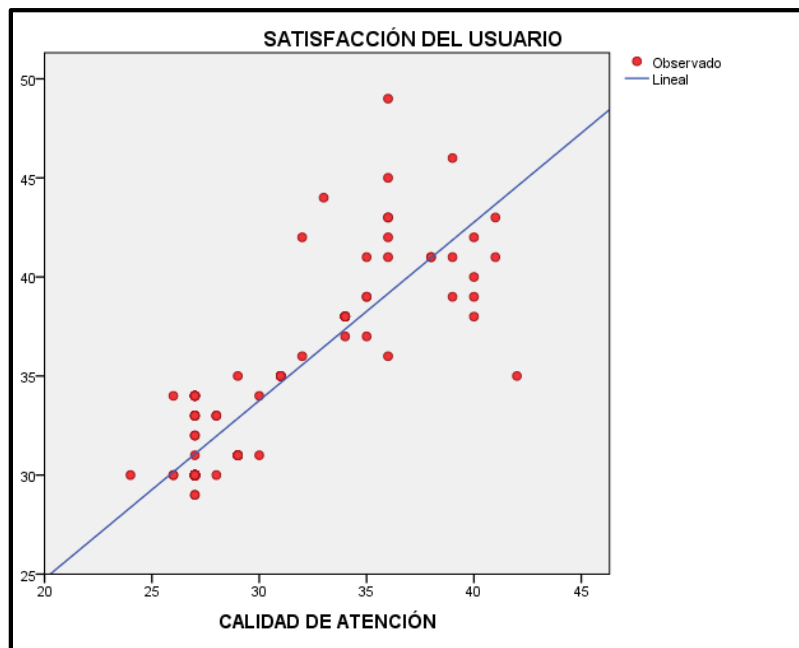


Gráfico N° 1: Relación entre el Grado de satisfacción y la Calidad de atención.

En el gráfico 4, se observa la tendencia positiva de la relación entre el Grado de Satisfacción y la Calidad de atención.

Tabla N° 2: Correlaciones entre las dimensiones del grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención

Dimensiones	Correlación de Pearson	Calidad de atención
COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	0,774**
	Significancia (bilateral)	0,000
CREDIBILIDAD	Coeficiente de correlación	0,490**
	Significancia (bilateral)	0,000**
COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	0,484**
	Significancia (bilateral)	0,000
CORTESÍA	Coeficiente de correlación	0,619**
	Significancia (bilateral)	0,000
RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	0,733**
	Significancia (bilateral)	0,000
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	0,556**
	Significancia (bilateral)	0,000

Fuente: Elaboración propia

Correlación entre las dimensiones de la satisfacción y la Satisfacción global del usuario

La satisfacción global del usuario muestra correlaciones positivas altas con las siguientes dimensiones: Comunicación, Responsabilidad y Seguridad, los valores del coeficiente de Pearson son respectivamente iguales a 0,788; 0,827 y 0,727, asimismo muestra correlaciones positivas moderadas con las dimensiones Credibilidad, Competencia y Cortesía, cuyos coeficientes son 0,630; 0,559 y 0,681 respectivamente, como se observa en la Tabla 12.

Tabla N° 3: Correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y la Satisfacción global.

Dimensiones	Correlación de Pearson	Satisfacción global
COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	0,788**
	Significancia (bilateral)	0,000
CREDIBILIDAD	Coeficiente de correlación	0,630**
	Significancia (bilateral)	0,000**
COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	0,559**
	Significancia (bilateral)	0,000
CORTESÍA	Coeficiente de correlación	0,681**
	Significancia (bilateral)	0,000
RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	0,827**
	Significancia (bilateral)	0,000
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	0,727**
	Significancia (bilateral)	0,000