



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

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

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

AUTORA:

**VELÁSQUEZ CARRASCO NINIA HERMELINDA
ORCID: 0000-0003-0243-1042**

ASESORA:

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

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Velásquez Carrasco Ninia Hermelinda

ORCID: 0000-0003-0243-1042

ASESORA:

Vílchez 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, MARIA ADRIANA

ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, por permitido llegar a este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

Con todo cariño, amor y respeto a mi madre Catalina y a mi padre Gaudencio que me dio la vida, apoyo y consejos.

Al Dr. Marco Domínguez, por su fuerza y apoyo incondicional. Que me ha ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A mi madre y familia; por haberme dado su fuerza y apoyo incondicional, que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora, gracias a su comprensión, amor y paciencia.

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocido como uno de los indicadores para medir el impacto de la calidad de atención en el sector salud, existiendo diversas herramientas de medición que se aplican a los usuarios que acceden a los servicios de salud. El presente trabajo de investigación tipo cuantitativo, corte transversal con diseño descriptivo correlacional. Tiene como objetivo determinar la relación entre el grado de satisfacción de la usuaria y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario dividido en dos partes: La primera considera la calidad de atención de los usuarios aplicando la escala Likert. La segunda parte orientados a evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a las dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad. Llegando a los siguientes resultados, el 64,4% de las usuarias calificaron al grado de satisfacción como regular, el 65,9% valoraron a la calidad de atención como regular, siendo estos resultados similares. Para la relación de variables del grado de satisfacción y la calidad de atención, el 38,5% consideraron que la calidad de atención y el grado de satisfacción es regular, el 17,8% deficiente, según la prueba de Chi Cuadrado encontró relación entre la calidad de atención y las dimensiones antes mencionadas. Concluyendo que la calidad de atención tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Centro Salud Progreso.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

User satisfaction has been recognized as one of the indicators to measure the impact of the quality of care in the health sector, there are various measurement tools that are applied to users who access health services. The present research work of a quantitative type, cross-sectional descriptive correlational design. Its general objective is to determine the relationship between the degree of user satisfaction and the quality of care provided in the obstetric office. Progreso Health Center - Chimbote, 2021. Quantitative, descriptive, correlational methodology. For data collection, a questionnaire divided into two parts was used: The first considers the quality of care of the users applying the Likert scale. The second part is aimed at evaluating user satisfaction in relation to the aforementioned dimensions. Reaching the following results and conclusions, 64.4% of the users rated the degree of satisfaction as fair, 65.9% rated the quality of care as fair, these results being similar. For the relationship of variables of the degree of satisfaction and the quality of care, 38.5% considered that the quality of care and the degree of satisfaction is regular, 17.8% deficient, according to the Chi Square test found a relationship between both variables. The majority of users referred degree of satisfaction from fair to poor compared to the quality of care, who also rated it from fair to poor.

Keywords: Quality of care, satisfaction, users.

CONTENIDO

1. Título 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. Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas relacionadas con el estudio	19
2.3. Hipótesis.....	32
2.4. Variables.....	31
III. Metodología	33
3.1. El tipo y el nivel de la investigación.....	33
3.2. Diseño de la investigación.....	33
3.3. Población y muestra.....	33
3.4. Definición y operacionalización de las variables.....	34
3.5. Técnicas e instrumentos	37
3.6. Plan de análisis.....	38
3.7. Matriz de consistencia.....	42
3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico.....	44
IV. Resultados	45
4.1. Resultados	45
4.2. Análisis de resultados	49
V. Conclusiones y recomendaciones.....	68
Aspectos complementarios.....	69
Referencia bibliográfica	70
Anexos.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Grado de satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021	45
TABLA 2: Calidad de atención que reciben las usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021	46
TABLA 3: Relación entre el Grado de satisfacción y la Calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021.....	47
TABLA 4: Relación entre las dimensiones de comunicación, credibilidad, cortesía, responsabilidad, seguridad en la satisfacción y la calidad de atención que reciben las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021.	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Grado de satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021	45
GRÁFICO 2: Calidad de atención que reciben las usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021	46
GRÁFICO 3: Relación entre el Grado de satisfacción y la Calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021	47

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años y a nivel mundial la gran mayoría de los países latino americanos han tratado de incorporar el término de calidad dentro del marco de los sistemas de salud, lo que significa que históricamente estos servicios de salud no eran totalmente malos sino que siempre priorizaron la búsqueda de la calidad de los productos. Por lo tanto la evaluación de la calidad de los servicios de salud se ha venido convirtiendo en una preocupación creciente en las últimas décadas (1). Así mismo a nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes, lo que significa que uno de cada ocho instituciones prestadoras de servicios de salud no cuenta con abastecimiento de agua, uno de cada cinco no tiene servicio de saneamiento y uno de cada seis no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención y esto conlleva a tener usuarios insatisfechos con la calidad de atención recibida, porque no cubre las expectativas esperadas (2).

Se calcula que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad y satisfacción de los usuarios. En esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables. Se estima que los sistemas de salud de alta calidad podrían evitar 2,5 millones de muertes si mejorarían su capacidad de respuestas. Por otro lado, los Objetivos de Desarrollo Sostenible subrayan que la calidad y la satisfacción de los usuarios son elementos claves de la cobertura sanitaria universal (2).

Dentro de este contexto, los países sudamericanos se encuentran preocupados por mejorar los sistemas de salud, sin embargo según estudios recientes

posicionan a México como uno de los países con mejores sistema sanitarios, porque su política de salud está centrada en la vigilancia de la salud de la población, esta medición se hace a partir de encuestas de usuarios que califican el tipo de atención, el cual engloba la calidad total del sistema de atención, incluidos profesionales de la salud, equipos, infraestructura, equipamiento, costos a nivel público y privado, sin embargo otras mediciones señalan lo contrario pues que aún 16 millones de mexicanos siguen sin tener acceso a alguna institución de salud (3).

A nivel de Latinoamérica la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios ha sido limitada, por lo que, en los últimos veinte años se han analizado en encuestas nacionales y regionales de salud que incluyen la satisfacción en los servicios de salud, sobre todo en aspectos del proceso, validándose recientemente un instrumento para medir la calidad percibida por usuarios de Hospitales de Colombia. Otras encuestas han evaluado la satisfacción en servicios, en programas o instituciones en particular. Estos métodos no permiten que emerjan otras preocupaciones de los usuarios, ni comprender el significado que tiene la calidad en la atención en salud para las personas. Esto deriva en poca adherencia a los tratamientos, no utilización de los servicios de salud o mal uso de estos (4).

Según Brasil, viene implementado el Sistema Único de Salud garantizando los principios de universalidad, equidad e integralidad de la atención basado en la satisfacción del usuario sin embargo, su política de salud tiene como propósito estandarizar instrumentos que mejoren la calidad de atención y tener usuarios satisfechos garantizando el trato amable cordial con eficiencia en los servicios de salud, lo que significa ampliar la cobertura de seguridad social, profundizando la descentralización y extender la cobertura en los servicios en

zonas urbanas y rurales ofertando los paquetes básicos de servicios en la población. Frente a esta situación los profesionales de la salud deben tener las competencias para cubrir las exigencias y poder mejorar los servicios de salud garantizando la calidad de la atención disminuyendo la insatisfacción por parte de los usuarios (5).

Cuba, en el marco de la salud pública enfoca diversas tecnologías y nuevos esquemas de atención basado en la calidad y satisfacción del usuario a pesar de tener un sistema de salud homogéneo, refiere que la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destaca que no solo la meta es mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en los servicio de salud. Sin embargo existen variedad de instrumentos, estrategias y procesos enfocados a la mejora continua de la calidad e Indicadores de salud (6).

Según Ecuador, el sector salud deberá enfrentar uno de los problemas más álgidos que es la reducción de la iniquidad en el acceso a los servicios de salud buscando estrategias enfocados a mejorar la calidad de atención reflejados en la satisfacción del usuario, a partir de este enfoque la calidad estará orientado a lograr tanto la satisfacción del usuario externo , como la motivación del usuario interno. En general el sistema económico, la reforma del estado y en consecuencia el sector salud, no han logrado responder a las demandas de la población para mejorar la calidad de atención y tener usuarios satisfechos posterior a la atención (7).

Dentro de este marco normativo la Organización Mundial de la Salud (OMS), está motivando la promulgación de una política de formación integral para

el desarrollo humano de los profesionales de la salud, cuyo propósito es la búsqueda de los derechos de las personas, a partir del lema: Trato humanizado a la persona sana y enferma, este organismo enfatiza que la Humanización, es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida (8).

Por lo tanto, la humanización en las instituciones de salud se ha convertido en una prioridad, siendo los usuarios quienes demandan de un trato amable como parte de su derecho, por lo que las políticas de salud están orientadas a establecer normas legales enfocadas al buen trato del paciente sin perder en los profesionales la sensibilidad y la ética, resaltando la dignidad humana y ofreciendo una óptima atención, comunicación e información a los usuarios, pacientes y familias. Este aspecto es importante, porque cuando las personas tienen problemas de salud son más susceptibles y requieren un trato más amable, siendo los profesionales de salud quienes cumplen un rol importante en este proceso, a través de los cuidados necesarios y apoyo (9).

El MINSA, aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en donde establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC en su componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos. Numerosos estudios han demostrado que los servicios preocupados de estos aspectos obtienen mejores resultados cuantitativos y mayor satisfacción personal de usuarias y proveedores. Siendo prioritario, que nos preocupemos en evaluar la calidad de atención que se brinda en los servicios de salud. En este contexto, la población que accede a los servicios de salud hace

mención de un trato inadecuado del personal que trabaja en los servicios de salud (9).

En Ancash, se hicieron diversos estudios a los usuarios sobre la calidad de atención que percibieron al recibir los servicios de salud, ya que existen métodos y programas que ayudan identificar el nivel de la calidad que se brinda en los servicios de salud. Siendo una preocupación importante de la gestión del sector salud, no solo la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación necesaria del estado (10).

Bajo este contexto las instituciones que brinden servicios de salud, deben tener este enfoque dentro de su misión institucional, y no solo centrarse en la atención médica. Dentro de la atención debe estar inmersa la parte humana, así como el respeto y una actitud de acogida al paciente, siendo el personal de salud quien garantice la prestación de un servicio con los mayores estándares de calidad, donde la atención esté centrada en el trato humano para los pacientes. Por tanto todo usuario actualmente exige el reconocimiento de su derecho como una obligación para recibir una atención en salud, de tal manera que el paciente se vea valorado como persona en sus dimensiones humanas (11).

A nivel Chimbote, tiene el mismo contexto, en donde la población en general hace referencia del inadecuado trato que reciben por la gran mayoría del personal de salud que trabajan en las instituciones de salud. El Centro de Salud Progreso no es ajena a esta realidad, tiene un diagnóstico situacional que permite identificar cuáles son los elementos positivos y negativos más relevantes en la atención de salud y

cómo mejorar la calidad de atención. Sería aún más útil si los mismos proveedores y autoridades de los servicios se capacitan para diseñar sus propias herramientas de evaluación e intervención. Así, este podría ser un proceso continuo y acorde con las necesidades locales. Para lograr el ideal en cuanto a la calidad de atención es necesario que participen todos los actores involucrados, en el cuidado de la salud de la población, para poder definir una gestión común y crear una cultura de calidad de atención en los consultorios del servicio de obstetricia (12).

El Centro de Salud Progreso pertenece a la Red de Salud Pacífico Norte, primer nivel de atención, de acuerdo a su capacidad resolutive está clasificada en el nivel I-4, brinda atención las 24 horas del día, las mayores concentraciones de sus pacientes son provenientes de las zonas más pobres que son derivados de su jurisdicción. Así mismo el Servicio de Obstetricia cuenta con las áreas de Centro Obstétrico y consultorios externos. En dichas áreas están distribuidas 14 obstetras, las que realizan actividades intra e extramurales en los diversos programas y estrategias de salud. De acuerdo a los reportes de la Unidad de Estadística e Informática del Centro de Salud el número promedio de atenciones fue de 10 aproximadamente por consultorio y durante el año 2019 fueron 11,287 usuarias (12).

El presente estudio de investigación cobro importancia porque permitió conocer el diagnóstico de la calidad de atención en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Progreso, con una descripción real y original de los aspectos referidos a las dimensiones de: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad, que permitió hallar dicha relación. También ayudó a realizar la contrastación empírica de la realidad con los paradigmas teóricos de calidad del servicio, satisfacción del usuario, así como indagar sobre su asociación

(13).

Frente a esta problemática, se planteó el problema de investigación ¿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 Progreso _ Chimbote, 2021?

Para dar respuesta al problema de investigación se propuso el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre el grado de satisfacción de la usuaria y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021.

Teniendo como objetivos específicos:

- Identificar el grado de satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _Chimbote 2021.
- Identificar la calidad de atención que reciben las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote 2021.
- Determinar si existe relación entre las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y calidad de atención de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote 2021.

Para esta investigación se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, corte transversal con diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos, un cuestionario para medir la calidad de la atención y otra para evaluar la satisfacción de la usuaria.

Los resultados, permitió corroborar que la mayoría de las usuarias

calificaron al grado de satisfacción y a la calidad de atención como regular, siendo estos resultados similares. Por lo que se puede concluir, que es necesario implementar medidas enfocadas a mejorar la calidad de los servicios de salud con el involucramiento de los directivos de la Red de Salud Pacífico Norte y el equipo de gestión del Centro de Salud Progreso, para la formulación de estrategias, planes de intervención, políticas y prácticas adecuadas enfocados a evaluar la satisfacción de la población (14).

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

García C, (15). En su estudio: “Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en un hospital de tercer nivel - España 2016”.
Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben del personal de Enfermería. Metodología: Es de tipo transversal con abordaje cuantitativo. Transversal la información se obtuvo en un período de tiempo determinado se encuestó 120 hospitalizados pacientes que cumplían criterios establecidos, se entrevistó en un momento puntual. Resultado: Un 77,91% de cumplimiento global de todas las categorías constituyen el instrumento. Las categorías mejor valoradas han sido monitoreadas, “Accesible” y “Educa”, en contraposición, las peores valoradas han sido “Se anticipa” y “Explica y facilita”.
Concluimos que los pacientes de los servicios sanitarios se encuentran altamente satisfechos.

Fariás P, Tapia M, (16). “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.

Arévalo A, (17). “Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia - El Oro, 2018”. Objetivos: Construir y analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos, determinando las dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción del paciente. Metodología: Corresponde a un enfoque mixto, cuantitativo se basó en el modelo Servperf. Resultados: Se contó con una muestra de 376 pacientes, mediante las técnicas utilizadas se puede evidenciar deficiencias en el elemento de capacidad de respuesta, por lo que se implementa un plan de mejoramiento para minimizar los tiempos de espera y disminuir la falta de entrega de medicamentos: Conclusión: Reducir el tiempo de espera en el servicio de salud logrando incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en los elementos: Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Ávila T, (18). “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas_ Ecuador, 2016”. Objetivo: Analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. Metodología: El tipo de investigación utilizado fue descriptivo. Resultado: Se evidencian una alta satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos por parte del centro, también se muestran las carencias y principales problemas, siendo el más relevante la falta de presupuesto y recursos para cumplir de forma cabal con el servicio de atención médica y de enfermería. Conclusiones: Los

servicios que oferta el centro son: medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal y laboratorio, evidenciando un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, así como las principales fortalezas y debilidades de la casa médica.

Mayorga L, Sejin C, (19).En su estudio “Satisfacción de las usuarias en el control prenatal en Montería, 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. Resultados: 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 y obstétricas y de los atributos de la calidad de la atención, es importante denotar cómo la información y la educación para la salud se asocian con la satisfacción con el control prenatal.

A Nivel Nacional

Sánchez M, (20). “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”. Objetivo: Determinar y analizar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca, 2017. Metodología: Diseño de la investigación descriptivo correlacional de corte transversa. Población: Una muestra de 142 usuarios externos de 18 años a más. Resultados: 50% de la muestra entre 18 a 28 años de edad, 90,8 % de sexo femenino, 85,2% reside en zona urbana, 89,4% tiene SIS, 25,4% fueron atendidos en consultorio de atención integral a la mujer, 88,0% son continuadores, el 52,8% consideran que la calidad de atención es buena y 47,2% regular, 93% satisfechos y el 7% ni satisfechos ni insatisfechos. Conclusión:

La calidad de la atención de salud tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud

Zavala M, (21). “Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017”. Objetivo: 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. Metodología: El tipo de estudio fue el descriptivo, transaccional no experimental. Población: Estuvo conformada por 4733 usuarios externos que acudieron al centro de Salud. Resultados: El nivel de calidad de atención en el Centro de Salud fue un nivel de media (42%) a bueno (53%). Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario sobre el entorno de la calidad de atención de la consulta externa se evidencia una tendencia de media (68%) a alta (28%) de satisfacción. Conclusión: Existe relación entre la calidad de servicio de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján

Hernández A, Rojas C, (22). “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Lima 2018”. Objetivos: Estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud en el Perú. Metodología: Estudio analítico de corte transversal. Población: 14,206 adultos atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA- 2018. Resultados: El 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Padeecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida. Vivir en la selva se asoció con un reporte de

mayor satisfacción con la atención. Conclusión: Tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA.

Ortea J, (23). En su estudio “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. Objetivo”: Determinar si los factores asociados: Tales como la edad, sexo, grado de instrucción, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación se asocian con el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en pacientes afiliados al SIS. Metodología: Tipo observacional, prospectivo y transversal. Población: 380 pacientes afiliados al SIS. Resultados: Se encontró un nivel de insatisfacción del 73,09%, contra un 26,91% que se muestra satisfecho con la atención brindada. Conclusión: Existe relación entre los factores asociados y el nivel de satisfacción de calidad de servicio, relacionados con la edad, el sexo, nivel de estudios y nivel socioeconómico haciendo un promedio del 57 % de relación.

Zanabria P, (24). “Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud -Aclas Huancan, distrito de Huancan, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018”. Objetivo: Determinar la Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan”_2018. Metodología: Nivel descriptivo, tipo observacional, prospectivo y transversal. Población: Constituida por 100 pacientes atendidos durante el mes de Julio del 2018. Resultados: La Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica fue malo con 63%, regular con 25% y bueno con 12%; según la calidad de servicio fue regular con 55%; sobre el costo malo con 50%; acerca del manejo del dolor malo con 60% y respecto al acceso regular con 78%. Conclusión: La

Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica fue malo con 63%.

Tarazona Z, (25). En un investigación titulada “Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-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 Microred San Nicolás-Huaraz -2017. Metodología: Diseño descriptivo y correlacional, estuvo conformado por un total de 107 pacientes. Resultados: Del total de 107 usuarias 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. En conclusión en el puesto de salud Huallcor- de la Microred San Nicolás- Huaraz; afirman que el servicio es excelente, sin embargo existen otros pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad.

Codeñas C, (26). Realizo un estudio sobre “Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura- Ica, junio 2018”. Objetivo: Determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018. Metodología: Es de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo; de corte transversal: Muestra estavo conformada por 47 usuarias. Resultado: Se evidencia un nivel de Casi siempre 66,7% de acuerdo 64,3%.en desacuerdo sobre el nivel de satisfacción del usuario, el nivel de calidad de atención en sus dimensiones tangibles (66%), capacidad de respuesta (49%) con un nivel de casi siempre, 53,2%, fiabilidad en un nivel de siempre; con un 61,7% de seguridad con un nivel de siempre y empatía con un nivel de siempre 85,1%. Conclusión el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención están de acuerdo con

sus dimensiones.

Arosemena A, Marín A, (27). “Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018”.
Objetivo.: Evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina interna del H.C.H en el mes de febrero del 2018. Metodología: Diseño de estudio descriptivo, observacional y transversal. Población: Los pacientes y acompañantes que se atendieron en el hospital. Resultados: El 52,9% manifestaron un nivel de satisfacción global, siendo mayor para las dimensiones de seguridad, credibilidad y empatía y menor para la capacidad de respuesta. Las variables con asociación significativa fueron: grado de instrucción, condición del usuario y edad. El valor de satisfacción fue global catalogando al servicio como “en proceso de mejora”. Conclusión: La satisfacción alcanzó rangos aceptables al evaluar los servicios prestados, y la insatisfacción fue mayor al analizar la capacidad logística del hospital.

Cubas W, (28). En su estudio “Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo Centro de Salud de Ambo - Huánuco 2019”.
Objetivo: Determinar la relación de la satisfacción de la consulta médica y las causas de insatisfacción en el usuario externo del C.S.A. Metodología: Estudio mixto (cuantitativo-cualitativo), observacional, analítico, correlacional y de corte transversal. La población 114 usuarios, para determinar la satisfacción se utilizó la encuesta Servqual y para identificar las causas de insatisfacción se planteó la metodología de los grupos focales. Resultados: Se obtuvo una insatisfacción global del usuario del 56,2%. Cifras similares se encontraron en las dimensiones fiabilidad (59,6%), capacidad de respuesta (53,3%), seguridad (49,1%), empatía (58,8%) y

aspectos tangibles (58,8%). Conclusión: El desinterés del personal estuvo relacionado como principal causa de insatisfacción.

Arteaga L, (29). Realizó un estudio sobre “Influencia de la calidad de Atención en la satisfacción del usuario en los servicios de gineco-obstetricia del hospital Tara poto. Enero - Junio 2016”. Objetivos: Determinar la relación entre la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los Servicios de Gineco-Obstetricia del Hospital Tara poto. Metodología: Diseño descriptivo, observacional y transversal. Resultados: En la dimensión de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica (41,94 %) en los servicios de hospitalización. En relación al nivel de satisfacción de las pacientes la fiabilidad es la que sobresale (30,65%), y cuando se evalúa la dimensión de la calidad de atención la que tiene mayor relevancia en la satisfacción del usuario externo es la del entorno, y es la única dimensión donde se identifica una relación importante. Conclusión: existe influencia entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital de Gineco – Obstetricia.

Lostanau J, (30). En su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018”. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Metodología: Cuantitativa- investigación correlacional. Resultados: El 47,3% consideraron como muy buena la calidad de atención recibida, el 8,6% y el 1,1% entre buena y mala respectivamente. En las dimensiones de calidad el reactivo de empatía fue el que alcanzó el mayor puntaje en relación al nivel de satisfacción, el 36,6% manifestaron estar muy satisfechos, el

46,2% satisfecho, 12,9% regularmente satisfecho. Conclusión: Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida.

Echevarría S, (31). Realizo una investigación sobre “Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. 2017”.Objetivos: Determinar la percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Metodología: Se centra en un estudio de tipo descriptivo de nivel cuantitativo, diseño no experimental, de cohorte transversal. Resultados: En la dimensión de la percepción del cuidado humanizado global, el 84% de pacientes lo percibió excelente. Conclusión: La percepción del cuidado humanizado en los pacientes de la clínica fue considerada excelente, correlacionándose principalmente con edad menor 40 años, sexo femenino y una hospitalización de 2-5 días.

Obregón D, (32). En su estudio, “La 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 adolescentes, del Centro de Salud el Progreso, Carabayllo, 2020. Metodología: El estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo, observacional, corte transversal y prospectivo. La muestra de 84 adolescentes de 12 a 17 años. Resultados: El 65,48% de adolescentes tenía entre 12 a 14 años y un 34,52%, 15 a 17 años; 64,29% fueron mujeres y 35,71%, varones. Las dimensiones fiabilidad y aspectos tangibles se encontraron en un nivel de proceso de mejora, con 41,43% y 40% de adolescentes insatisfechos. Seguridad, capacidad de respuesta y empatía nivel aceptable, con 71,7%, 6,4% y 61,9% de adolescentes satisfechos. Se concluye: La calidad de atención en el servicio

fue aceptable, 63,7% estuvieron satisfechos y 36,2%, insatisfechos con la atención de Salud.

A Nivel Local

Gonzales V, (33). “Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado Obstétrico-Hospital La Caleta, Chimbote-2018”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado Obstétrico en el Hospital La Caleta de Chimbote. Metodología, estudio descriptivo de una sola casilla de cohorte transversal. Resultados, el 37,6% muestra insatisfacción de manera global, lo que nos indica que existe una inclinación negativa hacia los cuidados Obstétricos. Al evaluar por dimensiones se observa que el nivel de insatisfacción sobre los cuidados obstétricos durante el periodo del parto y puerperio varían entre el 31,1 % y 37,7% respectivamente, en cuanto a la atención del recién nacido, logística y entorno las cifras se encuentran en 42,7% y 44,0% de mujeres insatisfacción frente a los cuidados Obstétricos. Conclusión: Las mujeres mostraron insatisfacción ante los cuidados obstétricos, indicándonos una inclinación negativa hacia los cuidados que le brinda.

Limay Z, (34). “Calidad de la atención del obstetra en el parto – puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital la Caleta – Chimbote, 2018”. Objetivo: Determinar la calidad de atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Metodología: Cuantitativa descriptiva, correlaciona. Resultados: El nivel de calidad global es deficiente en un 50% y medianamente satisfecha con 44,1%. las dimensiones de la calidad de atención: fiabilidad, competencia y sensibilidad, el nivel de calidad fue bueno en relación al grado de satisfacción medianamente satisfecha, con 44,1% y las

dimensiones del clima de confianza se encontró, 50% satisfechas en relación con el nivel de calidad deficiente. No se evidencia asociación estadística entre la dimensión de comunicación y el nivel de calidad. Conclusión: La mayoría de las usuarias atendidas por obstetras refirieron un nivel de calidad de atención global deficiente y medianamente satisfechas.

2.2. Bases teóricas relacionadas con el estudio

Satisfacción

Existen muchos enfoques de satisfacción del usuario, sin embargo en la actualidad está relacionada como uno de los componentes indispensables dentro de la calidad, por formar parte de un modelo de atención participativa propuesta por el sistema único de salud, lo que genera en los usuarios conocer sobre sus derechos, así como, juega un rol significativo porque existe interacción: Entre el personal de salud que brinda la atención y el usuario, considerando que expresa las expectativas y las evaluaciones en relación a la atención recibida. Desde este marco conceptual un usuario está satisfecho a la atención recibida, cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si estas son bajas, limitadas o suficientes, el resultado será un usuario insatisfecho con los servicios que se le brinda en relación a lo que espera (35).

Cuando nos enfocamos a la prestación de los servicios de salud, la evaluación es uno de los procesos más importante porque nos ayuda a medir el grado de satisfacción del cliente o usuario externo, esta herramienta nos ayuda a conocer y hacer un análisis de cómo se está brindando los servicios ofertados. Por lo tanto cuando hablamos de la satisfacción del usuario, nos estamos refiriendo a la calidad de la asistencia sanitaria y se considera necesario que el profesional de salud

entienda, conozca y asuma el punto de vista del paciente para optimizar y mejorar los procesos de la atención de lo contrario será insatisfacción lo que percibe el paciente (36).

Los usuarios que acuden a los servicios de salud para una atención ambulatoria van con expectativa del servicio que esperan recibir y el personal de salud debe saber cuáles son esas expectativas o ideas para satisfacerlos, sin embargo no siempre se logró cumplir con esta percepción y eso es lo que se conoce como la diferencia entre las expectativas que tiene el paciente y la percepción recibida de los servicios de salud. 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 (37).

Desde este enfoque, en general el grado de satisfacción del usuario externo se basa en dos aspectos: Uno está relacionado con las expectativas de la calidad percibida relacionada con el grado de confianza que el paciente tiene del personal de salud encargado de su atención y el segundo aspecto es la imagen institucional, que juega una papel muy importante en la satisfacción de los usuarios. Uno de los instrumentos para medir el grado de satisfacción son las encuestas de opinión, esto ayuda a poder mejorar nudos críticos, así como ayuda a la mejora continua de la calidad (38).

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos a los servicios de salud, es fundamental porque tiene mucha relevancia para evaluar la calidad de una atención prestada, y es un indicador para los ejercen las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. Sin embargo, se debe buscar mecanismos que ayuden a una mayor productividad sanitaria, enfocado en la eficiencia, eficacia,

calidad y nivel de satisfacción, haciendo uso de los recursos asignados al sector salud, cuyo presupuesto es mayor al porcentaje del gasto público (39).

Estudios reciente sobre satisfacción del usuario con respecto a los servicios de las instituciones de salud se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El solo hecho que se acepte a la satisfacción de los usuarios 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 (40).

Dentro de este marco conceptual la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, entre las percepciones o ideas de los servicios y el resultado final después de una atención recibida, así mismo está relacionado a otros aspectos: Los valores morales, culturales, necesidades personales, así como la organización de una institución. Estos aspectos generan que la satisfacción de los usuarios tengan diferente punto de vista (40).

Sin embargo, el Ministerio de Salud, enfoca el término de competencia técnica, lo que significa que para lograr un usuario satisfecho es indispensable la calidad de atención brindada. Sin embargo, desde el punto de vista del usuario externo, el término de calidad está relacionada fundamentalmente con la interacción del personal de salud, así como otros factores dentro de ellos: Tiempo de espera, calidez en el trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y el servicio que se oferta sea bien de calidad. Unos de aspectos fundamentales que se debe priorizar en las instituciones de salud y sus usuarios internos, es colocar al paciente por encima de todo, esto contribuye no solo, a mejorar los estándares técnicos de calidad, sino que también, cubren las necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad como: el

respeto, una información clara - pertinente y sobre todo con equidad (40).

Por lo tanto, el grado de satisfacción de los usuarios está en relación a los servicios de salud que oferta las instituciones prestadoras de salud, esto significa que debe cubrir las necesidades de la población, así como la solución de sus dolencias y patologías. Desde este punto de vista, el usuario de las instituciones de salud se enfrenta generalmente a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar. Desde esta perspectiva se debe dar relevancia a todos los factores externos e internos, que contribuyan a brindar una adecuada atención, así como facilitar la adecuada adaptación al entorno de la institución la que está orientada definitivamente hacia el usuario cuando logra producir los productos o servicios que ellos requieren (40).

Hay situaciones que pueden estar presente en la atención brindada al paciente, muchas veces están asociados a la masificación, siendo indispensables analizarlos para evitar que puedan transformarse en efectos adversos o distractores. Según Minsa estos aspectos influyen en los temas 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 (41).

En relación al usuario y sus expectativas sobre la atención que recibe 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. 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, pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas. Competencia: Se refiere a las habilidades del personal de salud que brindan la atención, la confianza en el tratamiento brindado y del grado de interés que tienen frente a la solución de los problemas patológicos, así como el interés del grado que éste afecto a su familia (41).

Cortesía: Son las muestras de afecto que brinda el personal de salud al usuario y comprende el saludo amable al atenderlo, así como 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 (41).

Según Castro M, La satisfacción del usuario se puede dividir en tres grados: Satisfacción Completa.- Está relacionado con las expectativas del usuario en su totalidad. Satisfacción Intermedia.- Está relacionado con las expectativas del usuario en forma parcial. Insatisfacción.- Cuando el usuario no cubre sus expectativas. 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. Sin embargo los servicios de salud se deben diseñar en base a la satisfacción de las necesidades y expectativas

de los usuarios, así como de la familia y la comunidad donde los proveedores deben comprender su labor como procesos y entender el sistema de servicios, que se traducirán en una atención de calidad (42).

Koss fue uno de los autores que consideró por primera vez a la satisfacción del paciente como una medida para evaluar el resultado de una atención sanitaria. En los años ochenta se incrementó el número de propuestas de cómo medir la satisfacción del usuario, fue entonces donde aparecieron las primeras reflexiones sobre qué estábamos midiendo y con qué objetivo. Sin embargo en los años noventa los modelos de gestión de la calidad en el sector salud, específicamente el "modelo de las discrepancias", influyó notablemente en la evaluación de la atención sanitaria desde el punto de vista del paciente, introduciendo el concepto de calidad percibida como una medida asociada pero independiente de la satisfacción.(43)

La idea de que la satisfacción del paciente refleje sólo su valoración de cómo ha sido atendido (satisfacción como medida del resultado) ha dado lugar a diferentes tipos de instrumentos de evaluación. Sin embargo desde hace unos años, esta idea ha ido progresivamente siendo complementada con el concepto de satisfacción del paciente como proceso. Actualmente la mayoría de las interpretaciones consideran que la satisfacción depende básicamente de cómo ha sido atendido el paciente, sin dejar de lado también a las expectativas que tenía de cómo quería ser atendido, considerando el valor que tengan cada una de las distintas dimensiones y elementos de la atención sanitaria, lo que significa que en la satisfacción influye el resultado de la intervención médica, accesibilidad, confort, información y el trato correcto (43).

Desde este enfoque, considera dos teóricas. La primera se basa en la "teoría de acción razonada, considera que la satisfacción depende de la percepción del

paciente de cómo ha sido tratado y de la importancia que otorga a cada una de las dimensiones de esa atención (información, accesibilidad, resultado de la atención y el confort)”. La segunda se basa en la “confirmación de las expectativas, en este caso la satisfacción está en función entre lo que el paciente espera y recibe”. Los estudios basados en estas teorías consideran que la satisfacción y la insatisfacción no son iguales, más bien son independientes; en la práctica encontramos que cuando se aplican correctamente tienen efecto sobre la satisfacción y cuando están ausentes generan quejas en los pacientes. A diario encontramos en los centros sanitarios demandas de pacientes que tienen un efecto importante sobre la satisfacción, sin embargo cuando se les oferta algo nuevo eso hace que valore mejor a la calidad de salud (43).

Calidad

Teoría de Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado como el padre de la calidad de la atención, establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. En este modelo la estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros, implica por lo tanto atributos tales como infraestructura, equipamiento, calificación del personal, lo que significa que con ambientes y recursos adecuados se determinan una atención de buena calidad (44).

El proceso, corresponde al contenido y a la forma como es ejecutada la atención considera no solo que existan las condiciones tecnológicas para alcanzar resultados, sino la secuencia de actividades que los profesionales deben desarrollar: Historias clínicas, exámenes físicos, pruebas auxiliares de diagnósticos, diagnóstico y tratamientos proporcionados. Los Resultados, representan el impacto logrado con la

atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados (44).

Así mismo, propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica: 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 (44). En esta misma teoría menciona: 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, entendiéndose que calidad está relacionado con los medios más deseables que se utilizan para alcanzar la mejora continua en salud. Identifica varias dimensiones en calidad, que varían según el contexto, dentro de ellos:

Calidad científico técnica: está relacionada con 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. 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 (44).

Costo: Los costos del servicio que se realizan: Transporte, alojamiento, alimentación, consulta, análisis, exámenes auxiliares, medicinas y otros. Relaciones interpersonales: Es el trato de los proveedores hacia los usuarios, es un factor importante en la calidad de atención. 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 (44).

Calidad total en la atención de salud, es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del usuario en la atención externa. Así mismo la calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamentan la atención de la usuaria, el cliente, persona o también llamado paciente que requiere satisfacer sus necesidades vitales o fundamentales de salud y que acude a un establecimiento de salud donde ambulatoriamente es atendido por el personal de salud (44).

El estudio de la calidad en la asistencia sanitaria supone en la línea de nuestra argumentación abordajes diversos dado que entraña, tradicionalmente significados distintos para los pacientes, profesionales y gestores. Por lo tanto, la calidad de los servicios sanitarios será el resultado de las políticas sanitarias de hacer bien lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los prestadores y receptores de la atención, de la definición del servicio atendiendo al cliente interno y externo y de la adecuada interacción entre ambos (44).

Los profesionales aportan habitualmente una perspectiva individual de la calidad a su práctica clínica, su pretensión legítima no es otra que hacer lo correcto y de manera correcta. También los pacientes aportan una perspectiva individual, 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. Sin embargo, tiene mucha participación la parte de la administración de las organizaciones sanitarias, ya que, están más proclives a la perspectiva comunitaria, exigiendo en la prestación de la atención un adecuado rendimiento técnico, que sean satisfactorios para los pacientes y que su

consecuencia sea la mejora del nivel de salud de la comunidad (44).

Dentro de este marco conceptual, la calidad de atención comprende una serie de elementos, entre los cuales tenemos: Disponibilidad y oferta de insumos. Así mismo para mejorar la calidad en los servicios de salud se tiene que ofertar la disponibilidad y variedad de insumos, a la vez deben estar disponibles en el momento de la atención, lo que significa que, cuanto mayor número de insumos, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente (44).

Información al cliente.- Calidad es responder a la necesidad del cliente. El primer paso al atender a un cliente debe ser escucharlo 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, así como también incluye la existencia de normas, protocolos y bioseguridad. Relaciones interpersonales con el cliente.-Este 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. Lo que significa que el personal de salud debe tener en todo momento una actitud proactiva, mostrando interés en su salud, en su atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que el usuario se sienta satisfecho y garantice su continuidad en el establecimiento de salud (45).

Mecanismos de seguimiento al paciente.- Los programas de salud tendrán éxito a medida que mantengan en 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 (45).

Existen varios enfoques. Sin embargo, Rubio, S. Ortega, M. Refieren que la 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 (46). Por otro lado la OMS: La calidad es considerada como un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente y lograr un alto grado de satisfacción produciendo un impacto final positivo en la salud. Sin embargo para el Ministerio de Salud calidad de atención, es propiedad que se puede poseer en grados variables, por lo que los juicios sobre calidad no se hacen sobre la persona que la proporciona y el marco o sistema donde se imparten (47).

Así también, el logro de la calidad de atención en salud, está relacionada con los cambios culturales que ésta exige de los prestadores de servicio: Médico, obstetras, enfermera, técnico de enfermería, en la toma de conciencia y en la aplicación de una nueva filosofía que debe estar presente en cada acto del personal de salud, sin omitir la opinión del usuario. Sin embargo, si analizamos la demanda de los pacientes no solo debemos verlo para la cantidad de usuarios nuevos, o por la cantidad de atendidos, sino debemos avizorar más, evaluar la cantidad de población asignada según INEI y de éstos cuantos regresan o son usuarios continuadores, este término sería la demanda de la institución (48).

En la actualidad, la calidad que se brindan en los servicios de salud, se ha convertido en motivo de interés para todo salubrista, porque siempre está en busca de mejores resultados para la población proporcionando el mínimo de riesgo, tanto para los usuarios como para el personal de salud, así como el uso adecuado de los recursos

que están disponibles para ejecutar las acciones (48).

Según Deming. Enfoca a la calidad como un ciclo de mejora continua, como un engranaje que nunca termina y lo relaciona: A la calidad de atención de salud como un grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras. Lo que significa brindar un servicio acorde a las necesidades del paciente, ofertar más allá de lo que éste pueda esperar. Así mismo debe prestar asistencia sanitaria acorde al estado de conciencia, lograr que los cuidados satisfagan al paciente, asegurar la continuidad de la atención y lograr que la atención sean apropiados a las necesidades del paciente. Desde este enfoque Deming hace mención: La calidad en salud debe ser vista como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto es condición fundamental del desarrollo humano. Esta perspectiva expresa que el ser humano aspira a desarrollarse bajo estos enfoques: Absolutista, individualista y social (49).

Enfoque absolutista. Se fundamenta en querer lograr lo más posible, en el nivel de la salud de un paciente. Lo que significa la indicación de muchos estudios complementarios, porque a veces se realizan estudios y no siempre se está conforme por lo se solicita otros hasta llegar al diagnóstico final. Esto se relacionado en que el profesional de salud quiere hacer todo lo posible por el paciente para lograr la satisfacción total. Esto es la definición absolutista y está un poco más cercana a la media (49).

Enfoque individualista. El paciente como sujeto es el que sufre, desde la toma de una muestra de sangre, el que paga por los estudios que le solicitan, y no necesariamente, va a ser igual su definición de calidad a la que tenga el personal de salud, porque si el médico no está seguro que el paciente tiene cáncer, va a sugerir

solicitando una serie de estudios, hasta muchas veces llegar a una intervención quirúrgica; pero el paciente es el que decide todo acto enfocado a la recuperación de su salud o muchas veces su respuesta será no (49).

Enfoque social. Nosotros tenemos unos bienes comunes y que son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, el que yo le dé a un sólo individuo, implica que ya no va a estar disponible para el siguiente paciente que se presente, en una definición social se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, esto es un beneficio de la mayoría de la sociedad (49)

Por lo tanto la filosofía de Deming se basa en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios, decía que a mayor calidad, menores costos y mayor productividad, siendo uno de sus aportes fundamentales la Mejora Continua. La teoría de la Calidad total no es un concepto completamente original en el área de los negocios, ya que su origen viene de otros campos de la misma área, como por ejemplo, el desarrollo organizacional, las teorías de motivación y el comportamiento humano, la teoría del liderazgo etc. Con el pasar de los años los expertos han mejorado las estrategias para el desarrollo de la empresa, siendo uno de ellos es William Edwards Deming, donde sus aportes han sido de mucha utilidad para que la calidad de una empresa se desarrolle (49).

Por lo tanto, desde este enfoque se entiende la calidad es un ciclo de mejora que nunca termina, la calidad de la atención de salud es un grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras. Se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo al requerimiento del paciente, más allá de lo que éste pueda esperar, es decir se encarga de prestar asistencia sanitaria acorde al estado de

conciencia, lograr que la atención satisfagan al paciente, asegurar la continuidad de los usuarios y lograr cuidados apropiados a las necesidades del paciente (49).

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto es condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización individual y colectiva (49).

2.3. Hipótesis.

H1: Existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021.

H0: No existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021.

2.4. Variables

Variable Independiente: Calidad de atención de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso.

Variable Dependiente:

Grado de satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso.

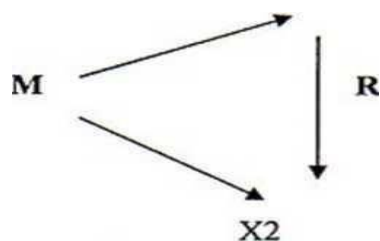
III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y el nivel de la investigación.

La presente investigación es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional. Descriptivo basadas en la descripción de un fenómeno o hecho. Se supone un conocimiento previo del tema, el cual lleva a preguntas más precisas y enfocadas en la relación entre variables (450).

3.2. Diseño de la investigación.

El diseño es no experimental por que las variables no son manipuladas ni controladas (51). Correlacional es un estudio que mide dos variables (52). Corte transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.



M Usuarios de consultorio externo
XI Grado de Satisfacción del usuario
X2 Nivel de calidad del cuidado
R Relación

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

La población, estuvo conformada por 11,287 usuarias que acudieron al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso que se tomó del registro estadístico, año 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra, 208 se determinó aplicando la fórmula para cálculo de proporciones y se utilizó el muestreo aleatorio simple. (Anexo 1)

Unidad de Análisis

Cada usuaria del Centro de Salud Progreso, Chimbote. 2021

Criterios de inclusión:

- Usuaris mayores de 18 años del Centro de Salud Progreso.
- Usuaris con más de dos consultas (continuadoras)
- Usuaris que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuaris con problemas de comunicación
- Usuaris que no estén orientados en tiempo, espacio y persona.
- Usuaris que no acepten participar en el estudio

3.4. Definición y operacionalización de las variables.

1. Variable Independiente: Calidad de atención de las usuarias que acudieron al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso.

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 (53).

Definición operacional. Nominal - ordinal.

Nivel de calidad bueno: puntaje: 41 - 60 puntos

Nivel de calidad Regular: puntaje: 21 - 40 puntos

Nivel de calidad Deficiente: puntaje: 01 - 20 puntos.

1. Variable Dependiente: Grado de satisfacción de las usuarias que

acudieron al consultorio de obstetricia.

Definición conceptual. Consiste en cubrir las expectativas esperadas por el usuario externo con la atención recibida en la Institución de Salud (elegida en el estudio). Comprende seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad (54).

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 al usuario ambulatorio en la institución en estudio (55).

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 el usuario hospitalizado y/o ambulatorio en el personal que le brinda el cuidado (56).

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 el cuidado en la resolución de problemas de salud del usuario hospitalizado o ambulatorio (57).

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 al usuario según sea el grupo social al que está inserto (58).

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 personal de salud del

establecimiento de salud (elegido para el estudio) al usuario según sea su situación en que se encuentre, hospitalizado o ambulatorio (59).

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 del usuario hospitalizado o ambulatorio, del ambiente organizacional, relaciones existentes en el equipo de salud y las condiciones del entorno físico del establecimiento de salud en estudio (60).

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 utilizó para aplicar los instrumentos de recolección de información fue la entrevista personalizada, previa explicación a las usuarias que participarán del Centro de Salud Progreso.

Para la recolección de la información se utilizó dos instrumentos: Cuestionario para medir la calidad de la atención y cuestionario para evaluar la satisfacción de la usuaria, elaboradas por Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. 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 2)
- b) Cuestionario para evaluar la satisfacción de la usuaria del servicio de obstetricia del Centro de Salud Progreso con 21 preguntas 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 3).

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 los cuestionarios, teniendo resultados favorables en pertinencia y adecuada formulación de las preguntas (61). (Anexo 4)

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 Centro de Salud Miraflores Alto, 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 (61). (Anexo 5)

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 consideró los siguientes aspectos:

- Para la aplicación de los instrumentos de recolección de información se hizo 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 aplicó la encuesta
- Se les explicó a las usuarias en que consiste el estudio, su importancia, asegurándoles confidencialidad respecto a la información

- Se explicó y se solicitó 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 utilizó 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 aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado y para la confiabilidad el coeficiente de Alfa de Cronbach a través del cual se estimó la consistencia interna de los cuestionarios.

3.7. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable(s)	Dimensiones Indicadores	Metodología
<p>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 Progreso_ Chimbote, 2021</p>	<p>General: 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 Progreso_ Chimbote, 2021</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el grado de satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso - Chimbote 2021.</p>	<p>H1: Existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso _ Chimbote, 2021.</p> <p>H0: No Existe relación estadística entre el grado de satisfacción de las usuarias y la calidad</p>	<p>satisfacción de la usuaria y calidad de atención</p>	<p>Comunicación</p> <p>Credibilidad</p> <p>Competencia</p> <p>Cortesía</p> <p>Responsabilidad</p> <p>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: Estuvo conformado por las usuarias que acudieron al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso en un período de tiempo de un año.</p> <p>Población: Estuvo conformada por el total de las usuarias del consultorio de obstetricia del Centro de Salud el Progreso, que se tomó del registro general.</p>

	<p>Identificar la calidad de atención que reciben las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso – Chimbote 2021</p> <p>Determinar si existe relación entre las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad en la satisfacción y calidad de atención de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso - Chimbote 2021.</p>	<p>de atención en consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021.</p>		<p>Muestra: Se determinó aplicando la fórmula para cálculo de proporciones, determinada la muestra se eligió las usuarias por muestreo aleatorio simple.</p> <p>Técnicas: Fue la entrevista personalizada aplicando los cuestionarios previamente elaborados a las usuarias en el Centro de Salud Progreso. Instrumentos:</p> <p>a) Cuestionario para medir la Calidad de atención en el Centro de Salud Progreso 20 preguntas aplicando la escala de Likert, asignando puntaje a cada Ítems (Anexo 2).</p> <p>b) Cuestionario para evaluar la satisfacción de la usuario que acude al consultorio de obstetricia en el Centro de Salud Progreso 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 el Centro de Salud Progreso_ Chimbote 2021 (Anexo 3).</p>
--	---	--	--	---

3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico

Según Polit (62) 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 (63). (Anexo 6)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

TABLA 1

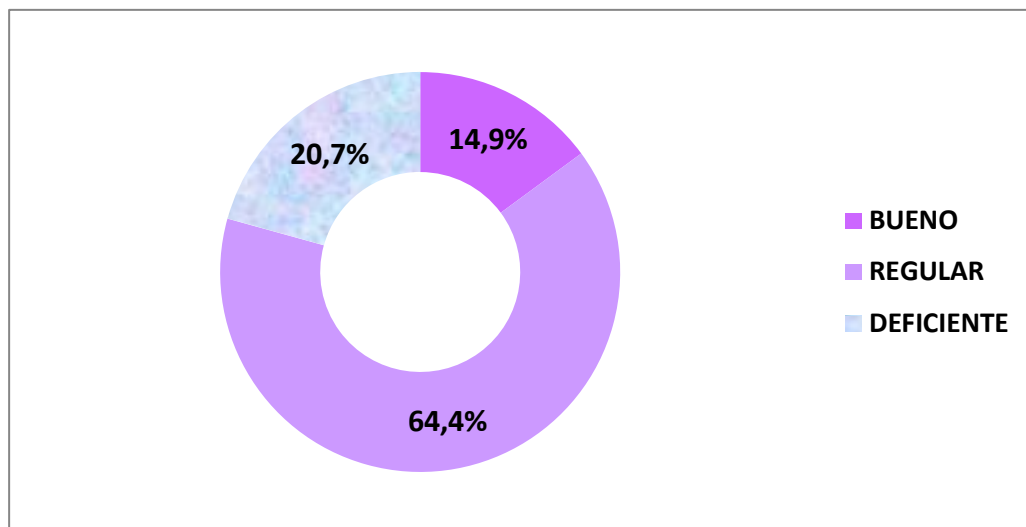
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
BUENO	31	14,9
REGULAR	134	64,4
DEFICIENTE	43	20,7
Total	208	100,0

Fuente: Cuestionario de grado de satisfacción. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021.

GRÁFICO DE TABLA 1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021



Fuente: Cuestionario de grado de satisfacción. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021.

TABLA 2

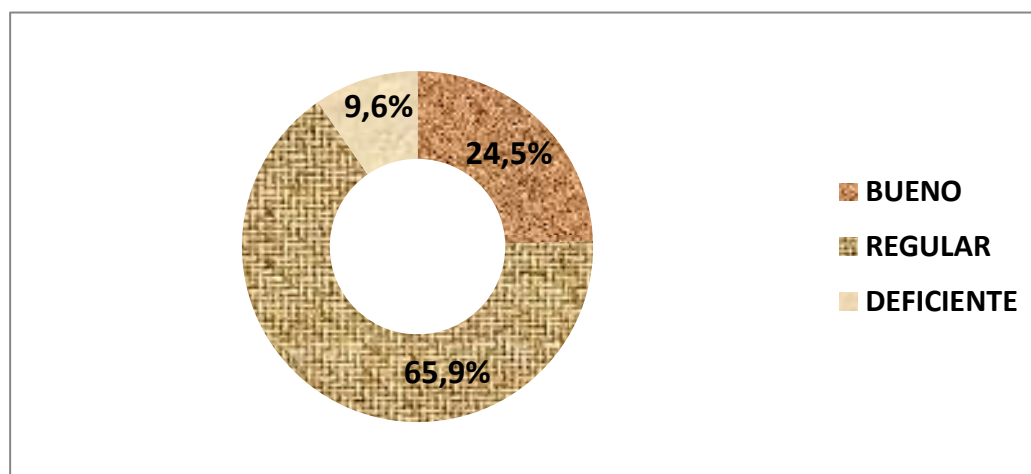
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021

Calidad de atención	Número	Porcentaje
Deficiente	51	24,5
Regular	137	65,9
Bueno	20	9,6
Total	208	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad de atención.. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021.

GRÁFICO DE TABLA 2

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021



Fuente: Cuestionario de calidad de atención.. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021.

TABLA 3

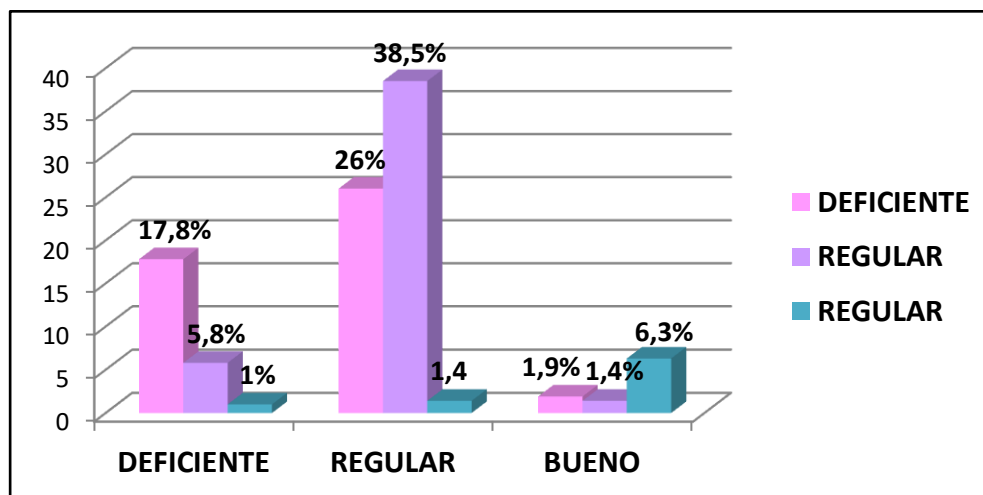
RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021

Grado de satisfacción	Calidad de atención						TOTAL	
	Deficiente		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
DEFICIENTE	37	17,8	54	26,0	4	1,9	95	45,7
REGULAR	12	5,8	80	38,5	3	1,4	95	45,7
BUENO	2	1,0	3	1,4	13	6,3	18	8,7
Total	51	24,5	137	65,9	20	9,6	208	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción y cuestionario calidad de atención.. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021.

GRÁFICO DE TABLA 3

RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. CENTRO DE SALUD PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021



Fuente: Cuestionario de satisfacción y cuestionario calidad de atención.. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021

TABLA 4

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 PROGRESO _ CHIMBOTE, 2021

DIMENSIONES	GRADO DE SATISFACCIÓN		CALIDAD DE ATENCIÓN				TOTAL	
			DEFICIENTE		REGULAR		BUENO	
	N	%	N	%	N	%	N	%
COMUNICACIÓN								
Deficiente	26	12,6	33	15,9	5	2,4	64	30,9
Regular	23	11,1	100	48,3	3	1,4	126	60,9
Bueno	2	1,0	3	1,4	12	5,8	17	8,2
Total	51	24,7	136	65,6	20	9,6	207	100
$\chi^2 = 98,823$	GI = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo			
CREDIBILIDAD								
Deficiente	32	15,4	42	20,2	1	0,5	75	36,1
Regular	17	8,2	90	43,3	7	3,4	114	54,8
Bueno	2	1,0	5	2,4	12	5,8	19	9,1
Total	51	24,6	137	65,9	20	9,7	208	100
$\chi^2 = 87,894$	GI = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo			
COMPETENCIA								
Deficiente	48	23,1	97	46,6	6	2,9	151	72,9
Regular	1	0,5	37	17,8	1	0,5	39	18,4
Bueno	2	1,0	3	1,4	13	6,3	18	8,7
Total	51	24,6	137	65,8	20	9,7	208	100
$\chi^2 = 104,289$	GI = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo			
CORTESÍA								
Deficiente	33	15,9	33	15,9	1	0,5	67	32,2
Regular	16	7,7	100	48,1	5	2,4	121	58,2
Bueno	2	1,0	4	1,9	14	6,7	20	9,6
Total	51	24,6	137	65,9	20	9,6	208	100
$X^2 = 123,325$	GI = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo			
RESPONSABILIDAD								
Deficiente	45	21,6	104	50,0	3	1,4	152	73,1
Regular	3	1,4	31	14,9	6	2,9	40	19,2
Bueno	3	1,4	2	1,0	11	5,0	16	7,7
Total	51	24,4	137	65,9	20	9,3	208	100
$\chi^2 = 83,063$	GI = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo			
SEGURIDAD								
Deficiente	27	13,0	52	25,0	3	1,4	82	39,4
Regular	12	5,8	67	32,2	4	1,9	83	39,9
Bueno	12	5,8	18	8,7	13	6,3	43	20,7
Total	51	24,6	137	65,9	20	9,6	208	100
$\chi^2 = 36,631$	GI = 4	P= 0,000	(P < 0,05)		Significativo			

Fuente: Cuestionario de satisfacción y cuestionario calidad de atención según dimensiones. Autor Dra. Cantuarias N. validado por Mgr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso_ Chimbote, 2021

4.2. Análisis de resultados

TABLA 1

Del 100% que equivale a 208 usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso, el 64% (134) de las usuarias tienen grado de satisfacción regular, el 20,7% (43) grado de satisfacción deficiente y solo el 14,9% (31) grado de satisfacción bueno.

Resultados similares a Ortega J, (23), en su estudio de investigación sobre “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención” concluyó: Un nivel de insatisfacción del 73,09%, contra un 26,91% que se mostraron satisfechos con la atención brindada, existiendo relación entre los factores asociados y el nivel de satisfacción de calidad de servicio. Pero difiere de los resultados de Ávila T, (18), en su estudio titulado “Calidad de atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el Centro de Salud San Vicente de Paúl de Ecuador”, concluyendo que existe una alta satisfacción de las usuarias hacia los servicios de salud recibidos por parte de la institución, pero en algunos aspectos muestran insatisfacción, siendo el más relevante la falta de recursos y presupuestos para poder mejorar la capacidad resolutoria del Centro de Salud y cumplir con una atención de calidad.

Según estos resultados se puede evidenciar que las usuarias en su mayoría están regularmente satisfechas con la atención, lo que significa que el Centro de Salud oferta toda la cartera de servicios de salud para brindar una atención integral logrando cubrir las expectativas de la población. Desde este contexto, la usuaria está satisfecha con la atención recibida por que los servicios brindados cubren o superan sus expectativas. Es decir que el personal de salud le trata por su nombre y con

amabilidad, escuchándola con atención sobre su problema de salud, le informa sobre los procedimientos a realizar, respondiendo a sus dudas e inquietudes que tiene la paciente, así como le brinda información sobre su estado de salud. Una de la fortaleza del establecimiento de salud es el nivel de capacidad resolutive que tiene para resolver los problemas frente a una emergencia, así como el número de recursos humanos para poder cumplir con la atención durante las 24 horas ya que está ubicado en zona estratégica con buena accesibilidad geográfica.

Pero dentro de los resultados también encontramos que algunas usuarias califican al grado de satisfacción como deficiente, si estas son bajas o limitadas el resultado será una usuaria insatisfecha con los servicios que se le brinda en relación a lo que espera. Dentro de sus opiniones encontramos, que el personal de salud muchas veces por la demanda de pacientes obvia algunos procedimientos, la información brindada no es muy clara, no le comunican sobre la actividad que van a realizar. Por lo tanto cuando hablamos de la satisfacción de la usuaria nos estamos refiriendo a los servicios que brinda el establecimiento de salud en todas sus dimensiones y debe ser completo, integral cubriendo las necesidades de salud de la población en general.

El Centro de Salud Progreso, de acuerdo a su categorización cuenta con infraestructura y equipamiento, así como el abastecimiento oportuno de los insumos, reactivos y medicamentos facilitando un stock variado de medicamentos en el servicio de farmacia facilitando a la usuaria el cumplimiento de su tratamiento. Esta fortaleza se debe a la gestión que viene realizando la Red de Salud Pacífico Norte con el equipo de técnico del establecimiento de salud para que a través de los programas presupuestales cubran con las necesidades de la institución. Siendo uno de

los aspectos fundamentales para lograr la satisfacción del usuario es dotar de medicamentos en la farmacia así como la operatividad de todos los servicios que se brinda, lo que significa que con ambientes y recursos adecuados, se determinan una buena atención. Otra de las fortalezas es el trabajo en equipo y la articulación multisectorial, teniendo el apoyo de las autoridades locales proyectándose cada vez a mejorar más la satisfacción de la usuaria.

Este establecimiento de salud, es el único de la Red de Salud Pacífico Norte nivel I-4, dentro de los servicios que oferta a la población son: Atención de parto, ecografías, laboratorio clínico, medicina familiar, farmacia y otros servicios. Así mismo, el presupuesto del SIS asignado es mayor en comparación a otros establecimientos por tener una población asignada según INEI 44,603 habitantes, MEF 11,625, gestantes esperadas 929, generando la necesidad de la contratación de recursos humanos para cubrir las brechas y llegar a atender a toda la población que la requiera. Dentro de este contexto la obstetra juega un rol importante, incrementar el número de atenciones y mejorar los procesos que corresponden netamente a la atención dentro del servicio de obstetricia, contribuyendo a la prevención de muertes maternas mediante la intervención oportuna a través de la detección de factores de riesgo, reflejándose en usuarias satisfechas y continuadoras a la institución.

Así, mismo, la demanda de atención ha aumentado en comparación con años anteriores porque alberga población de toda su periferia que son referidas. El servicio de obstetricia ofrece atención las 24 horas del día, tiene el servicio de centro obstétrico, sala de hospitalización en caso de emergencia y atención de parto. Dentro de este contexto la satisfacción está relacionada también con la interacción del personal de salud, así como otros factores: Tiempo de espera, calidez en trato, la

privacidad, la accesibilidad de la atención y el servicio que se oferta sea bien de calidad. Siendo prioritario colocar al paciente por encima de todo, esto contribuye no solo, a mejorar los estándares técnicos de calidad, sino que también, cubren las necesidades relacionadas a temas de salud de la población.

Dentro de este marco, el jefe del Centro Salud debe implementar en la institución una cultura de reuniones periódicas en donde se establezcan los mecanismos de gestión de quejas de los pacientes a través del análisis del buzón de sugerencias, así como el fortalecimiento del libro de reclamaciones que son herramientas claves para medir la satisfacción del usuario.

TABLA 2

Respecto a la calidad de atención en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso, el 65,9% (137) de las usuarias consideran la calidad de atención como regular, el 24,5 % (51) deficiente y solo el 9,6% (20) como bueno. Sin embargo debemos considerar la posibilidad que pueda existir un sesgo en la obtención de la información por que muchas de las usuarias podrían estar identificados con el profesional de salud por el tiempo de conocerlos, así como pensar que se pueden tomar represalias por la información brindada, a pesar de haberles indicado que la información es anónima y que puede ayudar a mejorar la calidad de la atención.

Resultados similares a Tarazona Z, (25) en su estudio de investigación “Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud de huaycor,- Huaraz”. Muestran, del total de 107 usuarias el 3,1% afirmaron que la atención recibida en el servicio es excelente, el 72,9% manifestaron

que la atención es de regular a mala calidad, siendo los principales motivos para definir la calidad como excelente: el trato amable del personal y la recuperación de su estado de salud, asimismo los motivos que calificaron de mala calidad fueron: largos tiempo de espera y las deficiencias en la revisión y diagnóstico.

Sin embargo, difieren de la investigación de Sánchez M, (20). Sobre “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Cajamarca”, concluyendo, que el 52,8% de las usuarias consideran la calidad de atención como buena y el 47,2% como regular, considerando que la calidad de atención en salud tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario externo. También de los resultados de Mayora L, Sejin C,(19), en su estudio sobre “Satisfacción de las usuarias en el control prenatal en Monteiro”. Encontró, el 96,0% de las usuarias estaban satisfechas con la calidad de atención, refiriendo que la atención recibida es completa, sin embargo un bajo porcentaje se mostraron insatisfecho, siendo los problemas más frecuente el tiempo de espera, en su mayoría manifestaron una buena relación entre pacientes y el personal de obstetricia, existiendo una buena relación cordial, es decir que el personal de salud brinda atención adecuada.

De acuerdo a estos resultados el Centro de Salud Progreso está ofertando todos los servicios de salud de acuerdo a los estándares básicos de calidad. Así como personal competente con habilidades, capacidades y destrezas para solucionar problemas de salud. Una de las fortalezas que se pudo evidenciar en el servicio de obstetricia, que son 14 obstetras de las cuales 10 son nombradas y 4 contratadas, es decir que la población conoce al personal por el tiempo que tiene laborando habiéndose ganado la confianza. Siendo la opinión de algunas de las usuarias que la

obstetra le llama por su nombre, se muestra atento en todo momento, le brinda privacidad cuando realiza algún procedimiento, le explica sobre su estado de salud, cubre sus dudas reforzando en su tratamiento, esto genera en la usuaria satisfacción y continuidad al establecimiento.

El servicio de obstetricia todos los días se apertura 3 consultorio para la consulta externa: Atención prenatal, atención en salud sexual y reproductiva (planificación familiar y la detección de ITS), consultorio de preventorio para consejerías y toma de PAP/IVA, brindando atención en horario de mañana y tarde. Así mismo el establecimientos de salud cuenta con un Preventorio implementado y una sala de parto. En donde la usuaria es atendida en forma integral ofertándole de acuerdo a sus necesidades de salud el paquete atención integral de acuerdo a protocolos y normas que son la base que guían el accionar del obstetra dentro de su perfil profesional.

Por otro lado, el establecimiento de salud tiene implementado el comité de gestión de calidad, siendo una fortaleza por que les permite realizar el análisis en forma continua la evaluación de sus indicadores de calidad, cada personal de su equipo está a cargo de los macro procesos en donde se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer la calidad de atención que se viene dando, teniendo en cuenta que la calidad de atención en salud es lograr que cada usuaria acceda a los servicios de salud tanto de forma preventiva como recuperativa, garantizando una atención completa y de calidad, con el consentimiento informado, para lograr resultados óptimos y con el mínimo de errores.

La calidad de la atención que brinda el Centro de Salud Progreso está enfocada a los procesos en si de una atención: Desde el saludo a la paciente, el

contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura físicas, humana y organizacional, y por condiciones relativas a la accesibilidad. Si algunos de estos procesos está débil, se ve reflejado en una mala calidad de atención, baja estas características la calidad de atención engloba muchos aspectos desde cómo está preparado el personal para afrontar las emergencias, cómo está el establecimiento implementado, responde a su capacidad resolutive. Una de las debilidades del centro de salud, no contar con médicos especialista como un ginecólogo y un pediatra para la atención de parto frente a cualquier emergencia que se presente, solo así los partos serán atendidos en su totalidad sin derivar, salve alguna complicación.

Por tal razón, el Centro de Salud progreso , representado por el Jefe del Centro de Salud conjuntamente con su equipo de gestión de calidad deben definir y establecer acciones a favor de la calidad, de modo que le permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios y trabajadores. Frente a esto, se propone estrategias de intervención enfocados al mejoramiento de la calidad: Como la realización de auditorías de la calidad de atención, medición de la satisfacción del usuario a través de la aplicación de encuestas, la autoevaluación, clima organización, dar énfasis a la humanización que es herramienta clave para cambios de actitudes en los trabajos de salud, sin dejar de lado el trabajo en equipo y multidisciplinario, ya que los trabajadores de salud son los protagonistas de los cambios que se pueda generar en el sistema de gestión de calidad.

TABLA 3

En relación al grado de satisfacción y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso, se encontró que 17,8% (37) de las usuarias perciben que la calidad de atención y el grado de satisfacción es deficiente, el 38,5% (80) consideran que la calidad de atención y el grado de satisfacción es regular, y el 6,3% (13) la calidad de atención y el grado de satisfacción es bueno.

Resultados similares a Limay Z, (34). Sobre “Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital la Caleta. Concluyó: El nivel de calidad de atención global es deficiente (50%) y medianamente satisfecha (44,1%), en relación a las dimensiones sobre el nivel de calidad de atención: en fiabilidad y sensibilidad, el nivel de calidad fue bueno y en relación con el grado de satisfacción medianamente satisfecha. La mayoría de las usuarias atendidas por obstetras refirieron un nivel de calidad de atención deficiente y se mostraban medianamente satisfechas. Hernández A, Rojas C,(26). En su estudio ”Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Minsa de salud y sus factores asociados- Lima”. Encontró, 74,3% de los usuarios están satisfechas con el servicio recibido y lo catalogaron como bueno o muy bueno y tres de cada cuatro usuarios califican como buena o muy buena la atención recibida.

Asimismo, difieren del estudio de investigación de Zavala M, (21). “Calidad del Servicio de salud y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paijan. Encontró, que el nivel de calidad de atención que brinda el establecimiento fue de un nivel de media (42%) a bueno (53%), y el grado de

satisfacción de las usuarias la calidad de atención en la consulta externa hubo una tendencia de media (68%) a alta (28%) de satisfacción, existiendo una relación significativa entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo.

De acuerdo a estos resultados podemos observar que existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de atención, estos dos aspectos están interrelacionados, porque si brindamos una atención de calidad se ve reflejado en satisfacción de la usuaria. El Centro de Salud cuenta con infraestructura reflejados en ambientes adecuados, así como equipos médicos, disponibilidad de productos e insumos garantizando un stock de medicamentos en el servicio de farmacia para brindar una atención de calidad. Cuenta con equipo multidisciplinario por ser nivel I-4, el personal está comprometido con mística de trabajo, identificados con la misión, visión y las políticas de salud de la institución. En sala de recepción mientras esperan reciben orientación sobre medidas preventivas para evitar enfermar, todas estas estrategias aplicadas están enfocadas a mejorar la calidad de atención y como resultados tendremos usuarias satisfechas.

Por el otro lado, también tenemos usuarias que no están satisfechas con la calidad de atención por lo que calificaron como deficiente, esto se ve reflejado en el trato poco humano, en ser poco empático y no dedicarle el tiempo suficiente durante la atención ya que muchas de ellas solo necesitan ser escuchado por el personal de salud. Por lo tanto, medir el grado de satisfacción de las usuarias es fundamental para evaluar la calidad de una atención prestada, siendo un indicador clave para que las autoridades de la institución tomen decisiones encaminadas a mejorar estrategias dirigidas a lograr la satisfacción de la población. Sin embargo para que la usuaria este

satisfecha con la calidad de atención es porque los servicios prestados por el obstetra están enfocados en la eficiencia, eficacia y la calidad.

En este contexto el establecimiento a través del área de capacitación de la RSPN tiene programado capacitaciones en temas salud materna cuyo propósito es mejorar sus competencias técnicas, ya que la obstetra se enfoca al cuidado de la salud materna en todo su contexto. Por otro lado una calidad de atención deficiente con usuarias insatisfechas en el servicio de obstetricia, refleja la deficiencia no solo del obstetra si no también del establecimiento de salud, el poco compromiso del personal, afectando el derecho que tiene el usuario a una atención de calidad. Frente a esta problemática el establecimiento debe establecer una cultura de reuniones de problematización enfocados a identificar los nudos críticos en base a ello establecer estrategias de mejora, así mismo se debe fortalecer el sistema de gestión de calidad a través de sus indicadores y dar cumplimiento a los macroprocesos que son los instrumentos que ayudan a medir como está avanzando el establecimiento.

Se debe dar énfasis al libro de reclamaciones, que es derecho del paciente para poder vertir sus quejas y debe estar ubicado en un ambiente visible, disponible para la población, retomar el buzón de sugerencia, así como la aplicación de encuesta de opinión, todas estas estrategias aplicadas ayudarán a mejorar la calidad de atención. Actualmente se habla mucho de la calidad de atención brindada en los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por lo tanto, la presente investigación pretende proporcionar datos relevantes que refleje el estado actual del servicio proporcionado por el Centro de Salud Progreso a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud.

Frente a esta situación se propone que la obstetra debe estar en constante capacitación y ser competente para cubrir las exigencias de la población y mejorar los servicios de salud garantizando la calidad de la atención disminuyendo la insatisfacción por parte de las usuarias. También es fundamental que dentro de la atención debe estar inmersa la parte humana, así como el respeto y siempre mostrar una actitud de acogida a la paciente, explicarle sobre los procedimientos a realizar garantizando la prestación de un servicio con los mayores estándares de calidad, donde la atención esté centrada en el trato humano y con calidez. Este aspecto es importante, porque cuando las personas tienen problemas de salud son más susceptibles, por lo que requieren un trato más amable, siendo los profesionales de salud quienes cumplen un rol importante en todo este proceso, a través de los cuidados necesarios y apoyo, esto ayudará a una mejor adaptación y aceptación de su estado de salud.

El centro de salud progreso, como se menciona ha incrementado su demanda lo que genera muchas veces prolongar el tiempo de espera para una atención, frente a esta situación se trabaja a través de citas ya que la atención es en turno mañana y tarde, así como las atenciones de emergencias para el turno noche, esta estrategia aplicada genera la descongestión de los pacientes, pudiendo el obstetra atender con mayor calma y aplicar el paquete de una atención integral. Por otro lado el disponer de recursos humanos facilita una mejor atención y genera que se puedan atender en todos los consultorios, otro factor que contribuye a mejorar la calidad de atención es la disponibilidad de insumos médicos para cumplir con el tratamiento oportuna y evitar generar gastos a la usuaria.

TABLA 4

Se muestra 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 Progreso. Al realizar la prueba de Independencia de Criterios (Chi Cuadrado) se encontró que existe relación significativa entre ambas variables, es decir relación estadística entre la calidad de atención de la usuaria con las dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad, obteniendo un $P=0,000$ que está por debajo del nivel de significancia ($P < 0,05$).

Al analizar la tabla cruzada por cada dimensión encontramos: En la dimensión de comunicación el 48,3% (100) de las usuarias que tienen comunicación regular también valoran a la calidad de atención como regular. Obteniendo un Pvalor de $P=0,000$ que está por debajo del nivel significativo, llegando a la conclusión que existe relación entre la dimensión de comunicación y la calidad de atención. La obstetra durante la atención, le brinda confianza a la usuaria llamándolo por su nombre, mostrándose amable en todo momento durante la consulta, escuchándoles con atención sobre sus molestias, así mismo explican en qué consisten los procedimientos a realizar, cuál es su diagnóstico y los medicamentos que le está prescribiendo para que sirven y como tomarlos, aclarando sus dudas y preocupaciones. Estos aspectos que muchas veces son simples de aplicar hace que la paciente se sienta escuchada, es decir que con actitudes positivas del personal y mejorando la comunicación verbal y gestual la paciente se siente satisfecha con la atención.

Resultados que difiere de Limay Z, (38), su estudio “Calidad de la atención

del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital la caleta, encontró que no se evidencia asociación estadística entre la dimensión de comunicación y el nivel de calidad de atención. Frente a estos resultados el Centro de Salud debe implementar una cultura de reuniones de sensibilización al personal de salud sobre el trato humano, en donde fluya una comunicación constante con los pacientes que acuden en busca de una atención, así mismo generar que el personal de salud trabaje coordinadamente teniendo como propósito mejorar cada vez más la satisfacción del paciente, así mismo se debe fortalecer desde las áreas de admonición y traje el buen trato al paciente.

En la dimensión de credibilidad, el 43,3% de las usuarias que tienen credibilidad regular también valoran a la calidad de atención como regular. Obteniendo un Pvalor de $P=0,000$, que está por debajo del nivel significativo, llegando a la conclusión que existe relación entre la dimensión de credibilidad y la calidad de atención. Esto se ve reflejado por que las usuarias manifiestan que la información brindada por el personal durante la atención lo consideran precisa, pertinente y útil por que cubren con sus expectativas, otro aspecto que consideran importante fue el uso de guantes y el lavado de manos durante la atención, generando mayor confianza en la usuaria. A pesar de la demanda de pacientes que hay en la institución el personal obstetra brinda su tiempo en explicar los procesos de la atención para que se sientan más cómodas y puedan difundir aspectos positivos de la institución, estos procedimientos generan en la usuaria seguridad durante la atención. Una fortaleza que se pudo evidenciar, por el tiempo que tienen trabajando las obstetras han generado un vínculo de amistad con las pacientes garantizando la continuidad al establecimiento.

Resultados que asemejan a Arosemena A, Marín A, (27). Su estudio “Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina en el Hospital Cayetano Heredia”. Encontró: 52,9% manifestaron un nivel de satisfacción global, siendo mayor para las dimensiones seguridad, credibilidad, empatía y menor para la capacidad de respuesta, siendo calificado el servicio como “en proceso de mejora” de salud. Así mismo la atención que se brinda es en forma oportuna porque existe un trabajo coordinado y en equipo. El personal de salud es punto clave para poder ganarse la confianza en los pacientes, con solo un explicarle sobre la evolución de su estado de salud, así como programándole sus citas de seguimiento.

En la dimensión de cortesía: El 48,1% de las usuarias que tienen cortesía regular también valoran a la calidad de atención como regular. Obteniendo un Pvalor de $P=0,000$ que está por debajo del nivel significativo, llegando a la conclusión que existe relación entre la dimensión de cortesía y la calidad de atención. Este aspecto es fundamental en todo proceso de consulta y se ve reflejado en el respeto, afecto y buena educación del personal de salud que brinda la atención. Toda paciente que acude al establecimiento de salud para una atención primero se dirige al ambiente de admisión y traje en donde se toman los datos, es decir que el primer contacto que tienen es con el personal técnicos, cumpliendo un rol importante el cómo reciben a la usuaria, en este aspecto el personal del Centro de Salud, saluda al paciente antes de atenderlo, se identifica, le llama por su nombre, se muestra amable orientándole en que servicio será atendida, responde frente algunas dudas de su estado de salud. Por lo tanto tratar a una paciente con amabilidad y ser cortés genera en ellas una sensación de gratitud e identificación con su problema de salud.

Sin embargo también encontramos un porcentaje minoritario (15,9%) de

usuarias que lo califican como deficiente, muchas veces por que no se muestran amables y no se identifican con su problemas de salud generando en ellas un descontento. Desde este enfoque cobra gran importancia el trato amable que se debe brindar en las instituciones prestadoras de salud, como su nombre dice: Personal de salud que debe saber escuchar y ser empático con el paciente porque de ello depende como lo califican a la calidad de atención, siendo un indicador el grado de satisfacción considerado un termómetro que mide el nivel de calidad que está brindando el Centro de Salud.

En la dimensión de seguridad el 32,2% de las usuarias que tienen un grado de seguridad regular también valoran a la calidad de atención como regular. Obteniendo un Pvalor de $P=0,000$ que está por debajo del nivel significativo, llegando a la conclusión que existe relación entre la dimensión de seguridad y la calidad de atención. Esto significa que la obstetra brinda confianza y seguridad a la paciente durante la atención, aplicando los procedimientos a través de protocolos correctos durante la atención, manteniendo los ambientes limpios y cómodos, así como la disponibilidad de consultorios con puertas independientes asegurando la privacidad en todos los ambientes. Así como mantener el grado de confidencialidad y reserva de su estado de salud. Resultados se asemejan a Arosemena A, Marín A, (27). Su estudio “Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina en el Hospital Cayetano Heredia”. Encontró: 52,9% manifestaron un nivel de satisfacción global, siendo mayor para las dimensiones de seguridad, credibilidad, empatía y menor para la capacidad de respuesta, siendo calificado el servicio como “en proceso de mejora”.

Otro punto importante que las usuarias identificaron en la visita al

establecimiento, son las buenas relaciones interpersonales dentro del servicio. Este proceso está relacionado con el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, en el Centro de Salud se evidencia el trabajo en equipo y multidisciplinario donde cada profesional cumple un rol dentro de sus competencias y su perfil profesional hacia el logro de los objetivos en común. El personal trabaja en forma coordinada, generando entre ellos competencias positivas, donde cada servicio se esmera en el cumplimiento de sus indicadores, existe el apoyo mutuo. Estos aspectos se ve reflejado en las encuestas de satisfacción que se le aplica a los pacientes, ya que ellos perciben las malas relaciones a través del trato no adecuado que reciben a diario durante la atención, generando una mala imagen institucional.

En la dimensión de competencia, el 46,6% de las usuarias manifestaron que el grado de satisfacción es deficiente así como la calidad de atención. Obteniendo un Pvalor $P=0,000$ que está por debajo del nivel de significancia llegando a la conclusión que existe relación entre la dimensión de competencia y la calidad de atención. Siendo uno de los problemas más álgidos en esta dimensión: El personal que brinda la atención muchas veces no demuestra las habilidades en el cumplimiento de sus funciones, generando en un poco de desconfianza en el momento de la atención, así mismo muestran poco interés en como su problema de salud afecta a su familia. Por otro lado esta, el tiempo que se les brinda la atención no lo consideran suficiente calificándolo como limitado para la aplicación de otros procedimientos, reflejándose en una atención personalizada y no está enfocado a la familia y comunidad que es el pilar de la Atención Primaria en Salud de toda institución del primer nivel de atención. Por otro lado existe un porcentaje minoritario que lo consideran como regular a bueno, reflejándose que a pesar de

tener demanda de pacientes se logra cubrir las expectativas de la población.

Resultados que difieren a Limay Z, (34). “Calidad de la atención del obstetra en el parto – puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital la Caleta – Chimbote, 2018”. Encontró, en las dimensiones de la calidad de atención: fiabilidad, competencia y sensibilidad, el nivel de calidad fue bueno en relación al grado de satisfacción medianamente satisfecha, con 44,1%. Esta dimensión juega un rol muy importante porque está relacionado con las capacidades, habilidades y destrezas del personal para brindar una atención de calidad. Desde este enfoque la RSPN a través de su oficina de capacitación debe establecer un ciclo de capacitaciones al personal de salud, considerando que el Centro de Salud es nivel I-4, donde alberga población de todos los alrededores por encontrarse en un punto estratégico y ser considerado como anillo contenedores para el manejo de las emergencias.

Dimensión de responsabilidad, el 50,0% de las usuarias refieren que el grado de satisfacción es deficiente así como la calidad de atención. Obteniendo un Pvalor $P=0,000$ que está por debajo del nivel de significancia llegando a la conclusión que existe relación entre la dimensión de responsabilidad y la calidad de atención. Manifestando que el personal de salud no explica en forma clara al paciente sobre su problema de salud, considerando que el tiempo no fue el adecuado. Este aspecto es importante para poder lograr la comprensión de la usuaria en cómo debe cuidar su salud para una pronta recuperación. El paciente muchas veces considera que la atención fue adecuada cuando su recuperación es rápida quedando satisfecho. El servicio de obstetricia cuenta con material educativos, así como maquetas para poder brindar un mejor aprendizaje en la usuaria, sin embargo por la sobrecarga de trabajo

obvia muchos aspectos, uno de ellos es la atención integral. Por ejemplo, desde la toma de Papanicolaou hasta una consejería sobre el autocuidado de su salud.

En general, estos resultados difieren de Codeñas C, (26). Sobre “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud la Angostura- Ica”, concluyendo: El 66,7% valora un nivel de casi siempre de acuerdo, 64,3 en desacuerdo sobre el nivel de satisfacción del usuario. En relación al nivel de calidad de atención en sus dimensiones casi siempre de acuerdo, lo que significa que el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención están de acuerdo con sus dimensiones, porque logran cubrir las expectativas de los usuarios. Limay Z, (34). Calidad de la atención del obstetra en el parto – puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital la Caleta. Encontró: Dimensiones de calidad de atención, fiabilidad y sensibilidad, el nivel de calidad fue bueno en relación al grado de satisfacción medianamente satisfecha, y las dimensiones del clima de confianza el 50% satisfechas en relación con el nivel de calidad deficiente.

Así mismo los resultados se asemejan a los presentados por Arosemena A, Marín A, (27). En un estudio sobre Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018. Concluye, el 52.9% manifestaron un nivel de satisfacción global, siendo mayor para las dimensiones de seguridad y empatía y menor para la capacidad de respuesta. El valor de satisfacción fue global catalogando al servicio como “en proceso de mejora”. Por lo tanto en este estudio la satisfacción alcanzó rangos aceptables al evaluar los servicios prestados, y la insatisfacción fue mayor al analizar la capacidad logística del hospital.

Frente a esta problemática, la satisfacción de las usuarias que son atendidas en el Centro de Salud Progreso está relacionado con la calidad de los servicios de salud que se brindan, así como el trato que se recibe del personal de salud, por lo tanto mejorar la calidad de atención no necesariamente implica aumento de recursos humanos, materiales, financieros, sino más bien trabajar con los recursos existente pero enfocado a mejorar la parte humana y actitudes en el personal de salud, para lograr la satisfacción de la población. En el presente estudio se observa que la satisfacción de las usuarias mayormente se relaciona con la calidad de atención regular, estos resultados están relacionados con el trato amable al paciente, cortesía, la comunicación sobre los procedimientos así como los medicamentos prescritos.

Dentro de este enfoque, el Centro de Salud Progreso, debe proponer estrategias enfocadas a mejorar la oferta de los servicios de salud cuyo propósito es superar las expectativas de las usuarias en relación al trato con diferencia, una atención ordenada con horarios diferenciados y con citas previas para evitar la aglomeración de las pacientes y reducir el tiempo de espera. Así mismo en sala de admisión y traje se debe implementar un sistema de información sobre la misión de la institución, las políticas de trabajo, horarios de atención, los servicios que se brinda, así como difusión de los temas de salud más prioritarios y álgidos que amenaza a la población, estas estrategias deben estar enfocadas a mejorar el trato del paciente y el respeto. Por lo que toda usuaria actualmente exige el reconocimiento de su derecho como una obligación para recibir una atención en salud, de tal manera que el paciente se vea valorado como persona en sus dimensiones humanas.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Más de la mitad de las usuarias atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso se sienten regularmente satisfechas con la atención recibida.
- La mayoría de las usuarias atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso califican a la calidad de atención como regular.
- Más de la mitad de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Progreso valoran al grado de satisfacción y a la calidad de atención como regular.
- Existe relación estadísticamente significativamente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las usuarias, con un $P_v = 0,000$ para todas las dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

5.2. Recomendaciones

- Las autoridades de la Dirección Regional de Salud deben apoyar en la mejora continua de la calidad de los Establecimientos de Salud, en infraestructura y capacitación del personal sanitario en temas: Calidad de atención, relaciones interpersonales, habilidades blandas, humanización, enfocados a cambios de actitudes que permita mejorar la atención de sus servicios
- Informar los resultados encontrados al personal de salud y las autoridades del Centro de Salud Progreso, para la elaboración de propuestas dentro de un plan de mejora de la calidad de atención en beneficio de la población en general.
- Implementar el uso de medios audiovisuales durante la consulta con el fin de brindar una información completa cuyo propósito es mejorar la satisfacción de la usuaria.
- El Centro de Salud Progreso debe evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de la usuaria regularmente, para poder analizar, verificar, como están yendo sus estrategias de mejora continua de la calidad y así priorizar las áreas más problemáticas, que permitan lograr una satisfacción total de sus usuarios.
- Habilitar un ambiente dentro de la institución para atender reclamos y sugerencias de los usuarios.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. OMS. Directrices de la OMS sobre la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las autoridades regulatorias nacionales. (Serie en internet). 2020. (Citado 1 Enero 2022). Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/m/item/trs-1025-annex-13-qms-nra>
2. Minsa. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios. (Serie en internet). 2019. (Citado 25 Diciembre 2021). Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
3. Meza D. Argentina, Ecuador y México, los mejores sistemas de salud en América Latina. (Serie en internet).2019. (Citado 20 agosto 2019). Disponible en: <https://nmas1.org/news/2019/08/20/salud-sistemas>.
4. OCDE. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020. (Serie en internet). 2020. (Citado 14 Febrero 2021). Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/740f9640-es.pdf?expires=1641052027&id=id&accname=guest&checksum=E328857B2FA3884090C11B9208759BD8>
5. Muramoto F. Repercusiones del programa brasileño de evaluación de la calidad en la atención primaria en salud. [Serie en internet]. 2019. [Citado 01 Enero 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000300008&lng=es. Epub 20-Ene-2021
6. MINSAP. Cuba apuesta por una salud de calidad para todos, desde la Atención Primaria. (Serie en internet). 2020. (Citado 20 de Octubre 2021).

Disponible en: <https://salud.msp.gob.cu/cuba-apuesta-por-una-salud-de-calidad-para-todos-desde-la-atencion-primaria/>

7. Lima G. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. (Serie en internet). 2019. (Citado 24 de Diciembre 2021). Disponible en: <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
8. OMS. 10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud. (Serie en internet). 2017. (Citado 24 de Diciembre 2021). Disponible: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>
9. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. (Serie en internet). 2021. (Citado 24 de Diciembre 2021). Disponible en: <http://www.hep.gob.pe/application/webroot/imgs/catalogo/pdf/1615947606RD%20030%202021%20APROBAR%20PLAN%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%202021.pdf>
10. EsSalud. Áncash promueve mejora en calidad de atención y cumplimiento de metas. (Serie en internet). 2020. (Citado 25 enero 2020). Disponible en: [EsSalud Áncash promueve mejora en calidad de atención y cumplimiento de metas - Essalud](#)
11. Hernández V. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. (Serie en internet). 2019. (Citado 1 enero 2021). Disponible en: [Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados | Hernández-Vásquez | Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública \(ins.gob.pe\)](#)

12. Minsa. Minsa impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano. (Serie en internet). 2018.(citado 20 Octubre 20218). Disponible en: Minsa impulsa la gestión de calidad como política para optimizar los servicios de salud al ciudadano - Gobierno del Perú (www.gob.pe)
13. Minsa y Essalud. Suscriben convenio para mejorar calidad de atención en salud. (Serie en internet) 2018. (Citado 24 de Diciembre 2021). Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/essalud-y-minsa-suscriben-convenio-para-mejorar-calidad-de-atencion-en-salud/>
14. Zevallos Z. Gestión orientada a mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud de la Red de Salud Pacífico Norte, 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 16 de Octubre 2021). Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3143/CALIDAD_ATENCION_ZEVALLOS_ECHEVERRIA_ZOILA_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. García C. Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un hospital de tercer nivel España 2016. (Serie en internet). 2016. (Citado 24 de Enero 2020). Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/3724>.
16. Farias P, Tapia M. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Argentina -2019. (Serie en internet). 2019. (Citado 30 de Octubre 2020). Disponible en: 70927-209649-1-PB.pdf
17. Arévalo A. Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. (Serie en internet).

2018. (Citado 20 Enero 2020). Disponible en: Repositorio Digital UCSG: Calidad de servicio y su relación con satisfacción --de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro.
18. Ávila T. Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas_ Ecuador, 2016. (Serie en internet). 2016. (Citado 22 de Octubre 2019). Disponible en: AVILA BUSTOS TANIA XIMENA.pdf (pucese.edu.ec)
19. Mayorga L. Sajín C. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud [Serie en Internet]. 2019. [Citado 08 Noviembre 2021] ; 51(3): 220-227. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072019000300220&lng=en. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019005>.
20. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec.Cajamarca. 2017. (Serie en internet). 2017. (Citado 12 octubre 2020). Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
21. Zavala M. Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paján, julio – setiembre 2017. (Serie en internet). 2017. (Citado 21 Noviembre 2020). Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2968856>
22. Hernández A, Rojas C. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados,

- lima 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 15 Julio 2020). Disponible en:
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>
23. Ortea J. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. (Serie en internet). 2019. (Citado 26 Agosto 2020). Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>
24. Zanabria P. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Aclas Huancan” distrito de Huancan, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 27 Agosto 2020). Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5900>
25. 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 15 Agosto 2020). Disponible en: tarazona_bz.pdf (ucv.edu.pe)
26. Codeñas C. Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura. Ica, junio 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 16 Julio 2020). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35681/conde%C3%B1a_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Arosemena, A y Marín, A. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018. (Serie en internet). 2018. (Citado 12 de Noviembre 2019). Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1456>

28. Cubas W. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo Centro de Salud de Ambo Huánuco 2019. (Serie en internet). 2019. (Citado 17 Febrero 2019). Disponible en: cubas_lws.pdf (usmp.edu.pe)
29. Arteaga, L. Influencia de la Calidad de Atención en la Satisfacción del Usuario en los Servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital I- 2 Tara poto. Enero – Junio, 2016. (Serie en internet). 2016. (Citado 17 Febrero 2019). Disponible: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3030>
30. Lostaunau, J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018.(Serie en internet). 2018. (Citado 18 de Junio 2021). Disponible: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
31. Echaevarría S. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Rev. Cuidado y salud. (Serie en internet). 2017. (Citado 19 Noviembre 2021). 3(1):239-248. Disponible en: <file:///C:/Users/RD/Downloads/1421-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3105-1-10-20180525.pdf>
32. Obregón D. calidad de atención en el Servicio Diferenciado para Adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabaylo, 2020. (Serie en internet). 2020. (Citado 14 de Marzo 2020). Disponible en: file:///C:/Users/Admin/Desktop/Obregon_md.pdf
33. Gonzales V. Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado Obstétrico-Hospital La Caleta, Chimbote-2018. (Serie en internet). 2018 (Citado 25 de Mayo 2019). Disponible en:

SATISFACCION_CUIDADOS_GONZALES_VILLAR_VANESSA_DEL_PILAR.pdf (uladech.edu.pe)

34. Limay, Z. 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 29 Abril 2021). Disponible en: [OBSTETRA_PARTO_LIMAY_HERRERA_ZOILA_ROSA.pdf](#) (uladech.edu.pe)
35. Vásquez E. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. (Serie en internet). 2018. (Citado 14 Febrero 2021). Disponible en: [es \(scielosp.org\)](#)
36. Arteta L y Palacios K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. (Serie en internet). 2016. (Citado 15 Agosto 2021). Disponible en: [0124-0064-rsap-20-05-629.pdf](#) (scielo.org.co)
37. Alva G. Consideraciones para mejorar los servicios de salud del Perú. (Serie en internet). 2018. (Citado 12 Abril 2020). Disponible en: [Consideraciones para mejorar los servicios de salud del Perú | Salud | Actualidad | ESAN](#)
38. Diaz S. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. (Serie en internet). 2016. (Citado 19 Agosto 2020). Disponible en: [Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos \(redalyc.org\)](#)
39. Hernández V, Lumbreras I. Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. Salud Pública de México [Serie en internet]. 2017 (Citado 22 Marzo 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10650931017>

40. Llanos, Carmen, López H. Satisfacción con el tratamiento en pacientes de atención primaria. *Revista Española de Salud Pública [Serie en Internet]*. 2017. (Citado 26 Agosto 2021). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17049838036>.
41. Hernández A, Carlos R. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. med. exp. salud publica [Serie en Internet]*. 2019. [citado 20 Julio 2020] ; 36(4): 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es.
42. Castro M. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología [Serie en internet]*. 2017. (Citado 19 de Marzo 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
43. Joaquin M. La satisfacción del paciente. Concepto de satisfacción del paciente Koos. (Serie en internet). 2006. (Citado 27 de Octubre 2021). Disponible en: http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf
44. Avedis Donabedian Fundación. La calidad es responsabilidad de todos. (Serie en internet). 2019. (Citado 20 de Abril 2021). Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2021/01/MEMORIA-FAD-2019.pdf>
45. Mijangos D. calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. [Serie en Internet].

2020. [citado 27 de Marzo 2021]. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es. Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
46. Rubio Claudio, Ortega M. Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior [Serie en Internet]*. 2016. (Citado 12 Marzo 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>
47. OMS. Servicios sanitarios de calidad. (Serie en internet). 2020. (Citado 18 de Noviembre 2020). Disponible en: [Servicios sanitarios de calidad \(who.int\)](http://www.who.int)
48. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud 2016. (Serie en internet). 2016. (Citado 18 Agosto 2021). Disponible en: https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/341
49. Deming. Ciclo de Deming: ejemplos, etapas, importancia, ventajas y desventajas. (Serie en internet). 2018.(Citado 19 de Abril 2020). Disponible en: [Ciclo de Deming: ejemplos, etapas, importancia, ventajas y desventajas \(beetrack.com\)](http://www.beetrack.com)
50. Manterola C. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. (Serie en internet). 2018. (Citado 24 de Diciembre 2021). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-metodologia-tipos-disenos-estudio-mas-S0716864019300057>
51. Zurita C. Estudios experimentales: diseños de investigación para la evaluación de intervenciones en la clínica. *Rev. alerg. Méx.* [Serie en

- Internet]. 2018. [Citado 2021 Dic 12] ; 65(2): 178-186. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902018000200178&lng=es.
52. Martínez C. Metodología para el análisis de correlación y concordancia en equipos de mediciones similares. Revista Universidad y Sociedad. (Serie en internet). 2021 (Citado 12 setiembre 2020). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400008&lng=es&tlng=es
53. Juárez O. Medición de la calidad de vida mediante índices sintéticos en localidades del municipio de Acapulco, Guerrero, México. Población y Salud en Mesoamérica [Serie en internet]. 2017. (Citado 28 de Octubre 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44649702004>
54. Vinaccia E. Escala de satisfacción con la vida (SWLS): análisis de validez, confiabilidad y baremos para estudiantes universitarios de Bogotá. (Serie en internet). 2019. (Citado 19 Febrero 2020). Disponible en: [0124-0137-psico-22-42-00001.pdf \(scielo.org.co\)](http://scielo.org.co/0124-0137-psico-22-42-00001.pdf)
55. Pérez C. Comunicación y social media en las empresas de moda asos como caso de estudio. Prisma Social [Serie en internet]. 2017. (Citado 18 Agosto 2020) Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353751820009>
56. López R y Avello R. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Rev Cub Med Mil [Serie en Internet]. 2019 [citado 16 de Setiembre 2020]: Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011&lng=es.

57. Portillo M. Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. (Serie en internet). 2017. (citado 03 Abril 2020). Disponible en: Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo (redalyc.org)
58. Ridao S. El legado de Erving Goffman en el ámbito de la pragmática. Aposta. Revista de Ciencias Sociales [Serie en internet]. 2019. (Citado 26 de Agosto 2021). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495963605004>
59. Medina F. La responsabilidad social universitaria en la actual sociedad del conocimiento. Un acercamiento necesario. MediSur [Serie en internet]. 2017. (Citado 22 Mayo 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180054696006>
60. Arias J. La cultura de la seguridad del paciente: enfoques y metodologías para su medición. CES Medicina [Serie en Internet]. 2017. (Citado 29 setiembre 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261152682008>
61. Peraza, S. Diseño, confiabilidad, validez y normas de la escala de resiliencia para estudiantes universitarios. Revista de Pedagogía [Serie en Internet]. 2017. (Citado 26 de Mayo 2020). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65954978008>
62. Polit, D. Hungler, B. Investigación científica en Ciencias de la salud. (Serie en internet). 2000. (Citado 17 de Agosto 2021). Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/investigacion-cientifica-en-ciencias-de-la-salud-principios-y-metodos-sexta-edicion/oclc/758102303?referer=di&ht=edition>.

63. 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 1

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

donde:

Z: Multiplicador de confianza de la Distribución Normal

Z = 1,75 para un nivel de confianza del 92%.

P = 0,50 y Q = 0,50

e: Error máximo permitido (6%)

N: tamaño de la población

n: tamaño de muestra

$$n = \frac{1,75^2 * 0,50 * 0,50 * 11287}{(11286)0,06^2 + 1,75^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 208.75$$

**La muestra para la
investigación fue 208**

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 tiene 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.

Este cuestionario 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 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 Progreso , elaborado por la Dra. Cantuarias N. validado por Mgtr. Velásquez L, Velásquez N, y Pichen Y.

Reporte de validación del cuestionario de conocimientos sobre métodos

Año	2021
Procedencia	Chimbote – Perú
Administración	Usuaris del Centro de Salud Progreso.
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 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.

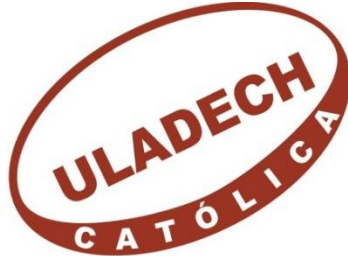
Muestra Piloto de la Calidad de la atención y Satisfacción de las usuarias

Nº	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	Item 21
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	3	115		
Persona 2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	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	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	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	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	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	3	2	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	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	95	
Persona 8	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	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	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	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	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	3	121	
Persona 12	3	3	2	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	3	2	3	3	3	3	3	120		
Persona 13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	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	3	2	3	2	3	3	2	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	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	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	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	105		
Persona 17	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	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	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	102
Persona 19	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	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	0.133	0.2493	0.1662	0.2493	0.0942	0.2327	0.133	0.2493	0.1042	0.338	0.2161	0.2161	0.2161	0.2493	0.4543	0.0493	0.2161	0.2327	0.133	0.0942	0.0942	0.1662	0.1662	0.2327	0.133	0.1662	0.1662	0.2493	0.1662	0.0942	0.5762	0.2327	0.0493	0	0.2493	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 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO



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

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 Progreso_ 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 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 PROGRESO_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 utilizar las 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.

Ninia Hermelinda Velásquez Carrasco
APELLIDOS Y NOMBRES



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. Patricia Vilcarino Zelada
Jefa MR Progreso

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 NINIA HERMELINDA, viene realizando el proyecto de Investigación Titulado: **Satisfacción de los usuarios y la calidad del cuidado en Consultorios Externos del Servicio de Obstetricia de la Microred Progreso, 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,


Dra. Enf. Maria Del Pilar Javes Aguilar
DIRECTORA

RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN:

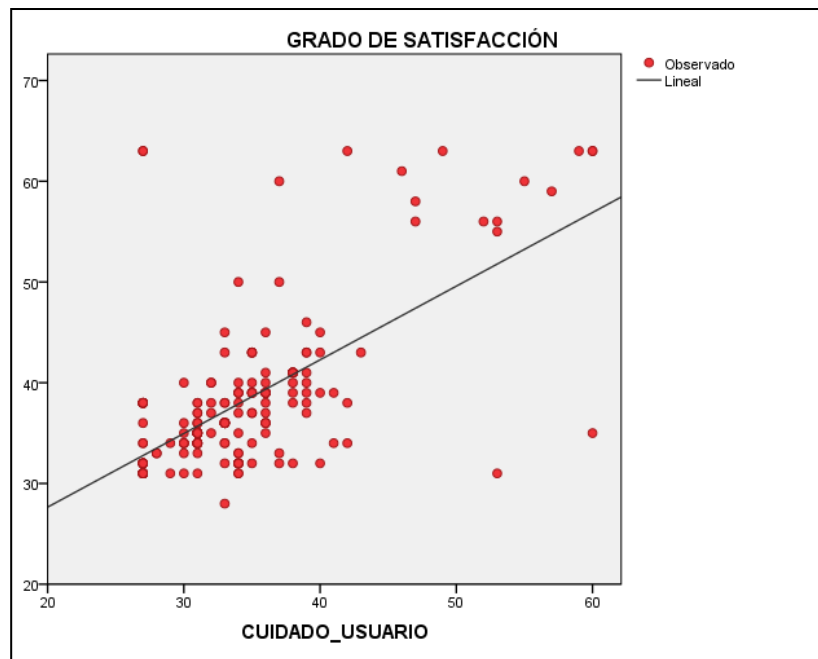
Coefficiente de Pearson

		Calidad de atención	
Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	$r = 0,655^{**}$	
	Significancia (bilateral)	$P = 0,000$	
		$(P < 0,01)$	Significativo

**** Significativo al nivel de 0,01**
Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 4

RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA USUARIA



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

TABLA 5
CORRELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN Y
SATISFACCIÓN GLOBAL DE LA USUARIO

Dimensiones de la Satisfacción del usuario	Coefficiente de Pearson	Satisfacción global
Comunicación	Coeficiente de correlación	0,739**
	Significancia (bilateral)	0,000
Credibilidad	Coeficiente de correlación	0,807**
	Significancia (bilateral)	0,001
Competencia	Coeficiente de correlación	0,800**
	Significancia (bilateral)	0,000
Cortesía	Coeficiente de correlación	0,818**
	Significancia (bilateral)	0,000
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	0,753**
	Significancia (bilateral)	0,000
Seguridad	Coeficiente de correlación	0,541**
	Significancia (bilateral)	0,001

** Correlación significativa al nivel del 0,01

4.5 Relación entre las dimensiones del Grado de satisfacción de la usuaria y la Calidad de atención.

La relación existente entre la calidad de atención de la usuaria y las dimensiones Credibilidad, Competencia y Cortesía es positiva y moderada, con coeficientes de 0,465; 0,437 y 0,480 respectivamente. Las dimensiones Comunicación, Responsabilidad y Seguridad están relacionadas en forma positiva y baja con la calidad de atención, el coeficiente de Pearson para estas dimensiones son respectivamente iguales a 0,294; 0,344 y 0,231.

CUADRO 6
CORRELACIONES ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LA USUARIA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA USUARIA.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario	Coeficiente de Pearson	Calidad de atención
Comunicación	Coeficiente de correlación	0,294**
	Significancia (bilateral)	0,000
Credibilidad	Coeficiente de correlación	0,465**
	Significancia (bilateral)	0,001
Competencia	Coeficiente de correlación	0,437**
	Significancia (bilateral)	0,000
Cortesía	Coeficiente de correlación	0,480**
	Significancia (bilateral)	0,000
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	0,344**
	Significancia (bilateral)	0,000
Seguridad	Coeficiente de correlación	0,231**
	Significancia (bilateral)	0,001

** Correlación significativa al nivel del 0,01

4.6 Dimensiones del Grado de satisfacción de las usuarias

La dimensión Comunicación, en opinión de las usuarias, es calificada como regular por el 56,3% de los usuarios y el 30,8 % lo califica como deficiente y el 13,0% como bueno (Cuadro 5).

CUADRO 7
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
Deficiente	64	30,8
Regular	117	56,3
Bueno	27	13,0
Total	208	100,0

La dimensión Credibilidad es calificada de forma similar a la dimensión Comunicación, el 46,6% le otorga una valoración regular, y en los niveles deficiente y bueno en porcentajes de 36,1% y bueno 17,3% respectivamente (Cuadro 6)

CUADRO 8
DIMENSIÓN CREDIBILIDAD

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
Deficiente	75	36,1
Regular	97	46,6
Bueno	36	17,3
Total	208	100,0

La dimensión Competencia es la que alcanzó menor valoración, en opinión de los usuarios, un mayor porcentaje (48,1%) lo califica como deficiente, en el nivel regular el 39,4% y en el nivel bueno el 12,5 % (Cuadro 7)

CUADRO 9
DIMENSIÓN COMPETENCIA

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
Deficiente	100	48,1
Regular	82	39,4
Bueno	26	12,5
Total	208	100,0

La dimensión Cortesía, como se observa en el Cuadro 8, es valorada como regular por el 46,6 % de las usuarias, en menor porcentaje (32,2 %) en el nivel deficiente y el 21,2 % en el nivel bueno.

CUADRO 10
DIMENSIÓN CORTESÍA

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
Deficiente	67	32,2
Regular	97	46,6
Bueno	44	21,2
Total	208	100,0

La dimensión Responsabilidad se muestra en el Cuadro 9, en el cual se observa que en porcentajes iguales (46,6), los usuarios valoran esta dimensión en los niveles deficiente y regular y en menor porcentaje (7,7%) lo valora como bueno.

CUADRO 11
DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
Deficiente	96	46,2
Regular	96	46,2
Bueno	16	7,7
Total	208	100,0

La dimensión Seguridad, es la dimensión que alcanzó la mayor valoración, el 54,8 % lo calificó como regular y el 28,8 % como bueno, solo el 16,3% de los usuarios lo calificaron como deficiente, como se muestra en el Cuadro 10.

CUADRO 12
DIMENSIÓN SEGURIDAD

GRADO DE SATISFACCIÓN	Número	Porcentaje
Deficiente	34	16,3
Regular	114	54,8
Bueno	60	28,8
Total	208	100,0

4.6 Relación entre las dimensiones del Grado de satisfacción de la usuaria y la Calidad de atención.

En el Cuadro 13, se muestra la relación entre las dimensiones del grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención del usuario, y los resultados de la prueba de Independencia de Criterios (Chi Cuadrado) resultaron en todos los casos significativas, es decir, se encontró relación estadística significativa entre la calidad de atención del usuario con las dimensiones: y las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad ($P < 0,05$)