



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA. PUESTO DE SALUD
SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021**

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

AUTORA:

PICHÉN LEÓN, YHANY ABELINA

ORCID: 0000-0001-9058-8263

ASESORA

VILCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Pichén León, Yhany Abelina

ORCID: 0000-0001-9058-8263

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Posgrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Vilchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la
Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

JURADO

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

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dra. Cotos Alva, Ruth Marisol

Presidente

Dra. Urquiaga Alva, María Elena

Miembro

Dra. Cóndor Heredia, Nelly Teresa

Miembro

Dra. Vilchez Reyes, María Adriana

Asesora

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por estar conmigo cada día de mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía siempre.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por su amor incondicional, por su apoyo en cada decisión y proyecto, y sobre todo por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mi asesora, la Dra. Adriana Vilchez Reyes, por su conocimiento, aportes y apoyo en la culminación de la tesis.

DEDICATORIA

A mis padres Oswaldo y Aurea, porque me dieron la vida, la oportunidad de una formación profesional y ejemplo de trabajo, humildad y perseverancia en lograr mis metas propuestas.

A mis hermanos Nancy, Johnny e Isabel por compartir momentos muy significativos en mi vida.

A mis hijos Alexis y Alexander que son mi alegría, mi centro y el motor que me impulsa a seguir adelante cada día de mi vida.

A mi esposo José por su comprensión, confianza y apoyo incondicional en todo momento.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021. En la metodología, es un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 pacientes que acuden al Puesto de Salud San Juan. Se aplicó dos cuestionarios: Encuesta para medir la calidad de la atención y Encuesta para evaluar la satisfacción de las usuarias y se utilizó la técnica de la entrevista. Se obtuvo los siguientes resultados: 48,2 % de las usuarias indicaron estar satisfechas, 49,6% de las encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención recibida por el obstetra. En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada; mientras que en la dimensión credibilidad, responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja. En conclusión: Existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del obstetra, siendo esta satisfactoria.

Palabras clave: Cuidado obstétrico, obstetra, satisfacción, usuaria.

ABSTRACT

The main research objective was to determine the relationship between two variables (quality of Obstetrics care and the level of satisfaction) of the users of the Obstetrics office in Puesto de Salud San Juan, city of Chimbote, 2021. In the methodology it was a quantitative, descriptive and correlational study, with a sample of 137 patients. Two questionnaires were applied through the interview technique, in order to measure the degree of satisfaction and the quality of Obstetrics care. As a result, 48,2% of the users were satisfied with the Obstetrics care and 49.6% considered a good level of quality. Regarding the dimensions of communication, competence and courtesy, the relationship between the quality of care and the level of satisfaction was rated as moderate positive. Unlike the dimension of credibility, responsibility and safety the relationship between the quality of care and the level of satisfaction was rated as positive low. In conclusion, there is a significant statistical relationship between the level of satisfaction of the users and the quality of Obstetrics care which is satisfactory.

Key words: Obstetrics care, obstetrician, satisfaction, user.

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| EQUIPO DE TRABAJO | ii |
| HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR..... | iii |
| HOJA DE AGRADECIMIENTO | iv |
| HOJA DE DEDICATORIA | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| CONTENIDO..... | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1 Antecedentes | 11 |
| 2.2 Bases Teóricas | 21 |
| 2.3 Hipótesis..... | 36 |
| 2.4 Variables..... | 36 |
| III. METODOLOGÍA..... | 37 |
| 3.1. Tipo y Nivel de la investigación..... | 37 |
| 3.2. Diseño de la investigación..... | 37 |
| 3.3. Población y Muestra..... | 38 |
| 3.4 Definición y Operacionalización de las variables y los indicadores | 39 |
| 3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 42 |
| 3.6 Plan de análisis..... | 44 |
| 3.7 Matriz de consistencia | 46 |
| 3.8 Consideraciones éticas y de rigor científico..... | 47 |
| IV. RESULTADOS | 49 |
| 4.1 Resultados | 49 |
| 4.2 Análisis de resultados | 54 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 70 |
| Aspectos complementarios | 70 |
| Referencias bibliográficas | 72 |
| Anexos..... | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Nivel de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | 43 |
| Tabla 2 Calidad de atención a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | 44 |
| Tabla 3 Relación entre nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | 45 |
| Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | 47 |
| Tabla 5 Relación entre las dimensiones de la satisfacción y la satisfacción global de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | 83 |
| Tabla 6 Nivel de satisfacción por dimensiones de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | 84 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico de la tabla 1 Nivel de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021..... | 43 |
| Gráfico de la tabla 2 Calidad de atención a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021..... | 44 |
| Gráfico de la tabla 3 Relación entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote | 45 |

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud y la satisfacción de las usuarias son dos términos que conceptualmente no se pueden desligar, debido a que tienen una relación directa en la evaluación de la calidad de la atención del profesional desde la expectativa del usuario externo y que debe servir de insumo a toda institución de salud para implementar acciones de mejora con la finalidad de alcanzar un indicador alto en el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud (1,2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), viene desplegando esfuerzos destinados a mejorar la calidad y la eficacia de los servicios de salud en los países de América Latina y el Caribe desde los años 80. Todos estos intentos sobre la capacidad de respuesta del sistema de salud en el mundo, fueron evaluados en el año 2000 y se concluyó que “la calidad de atención en salud tiene que ver con la satisfacción o la insatisfacción de los usuarios, referido a las expectativas que tiene la población en relación al trato que debería recibir, haciendo referencia particularmente a los derechos humanos, dignidad del paciente y respeto de la idiosincracia” (3).

La comunidad internacional, junto con sus principales instituciones de desarrollo asumieron una alianza mundial, acordaron atender a las poblaciones más pobres del mundo, para ello se plantearon 08 objetivos que se orientan a erradicar la pobreza extrema, reducción de la tasa de mortalidad infantil, educación, prevención de enfermedades como VIH/SIDA, igualdad de género, mejorar la salud materna entre otros. Es primordial a nivel mundial para lograr los objetivos del milenio el desarrollo social, desarrollo económico y de la salud sexual y reproductiva, por ser fundamental para el individuo, la pareja y la familia (4).

A nivel mundial desde los inicios del siglo pasado, se han implementado políticas sanitarias en todo el mundo a fin de privilegiar una maternidad segura, orientada a la atención de la mortalidad materna ampliándose luego hacia un enfoque de la salud reproductiva, basada en su naturaleza social de la mujer y en los derechos reproductivos de ésta; pues se considera que a diferencia de otros problemas sanitarios, la mortalidad materna, mortalidad neonatal y desnutrición infantil requieren sobre todo de intervenciones de calidad y de una adecuada capacidad resolutiva (2,5).

Las Naciones Unidas, ha reportado cifras alarmantes que se relacionan con la supervivencia materno infantil, pues a pesar de los avances que se han logrado, las cifras relacionadas a la mortalidad materna siguen muy elevadas, cada 11 segundos en el mundo se muere una mujer embarazada o un recién nacido; por lo que es una prioridad dentro del grupo poblacional de atención prioritaria la salud de las mujeres embarazadas, que incluye una serie de posibles estrategias que están destinadas a lograr excelentes resultados en el embarazo y parto, y sobre todo se requiere de un servicio de salud de calidad, continuo y de seguimiento dentro de las normas establecidas por la Autoridad de Fiscalización y Control del Sistema Nacional de Salud (ASINSA) (6,7).

En América Latina y el Caribe (LAC), los sistemas de salud enfrentan grandes desafíos que son comunes, se caracterizan por un aumento que hace insostenible los costos de los servicios de atención de salud, problemas de acceso desigual, pobre eficiencia técnica, baja calidad de la prestación, baja cobertura, deficiente capacidad de gestión, problemas de seguridad de los pacientes, ausencia de mecanismos de evaluación del desempeño y rendición de cuentas, a lo que se suma la apreciación de los usuarios respecto a los servicios de salud considerándolos como de deficiente calidad, que en algunos casos no son coherentes con sus necesidades y costumbres y con una opinión con

marcada insatisfacción (8,9).

En América Latina, en las últimas décadas, se vienen promoviendo muchas propuestas y programas de calidad, cooperando para lograr una mejor aptitud en los servicios de salud que contribuyan a mejorar su capacidad resolutive de cada uno de los servicios y satisfacer las necesidades sanitarias de la población; para ello se han establecido concepciones en relación a salud, dándole mayor énfasis e importancia a la salud de población en la atención primaria integral, orientada hacia la satisfacción de las necesidades la población que considera “las condiciones psicosociales, culturales, biológicas y de accesibilidad a los servicios, para ofrecer al usuario(a) una atención integral con calidez y calidad basada en la evidencia” (8,10).

La gestión de la calidad significa que las instituciones como parte de su misión, se transforman a través del aprendizaje y la mejora continua en la solución de las necesidades y expectativas de los usuarios. Se debe avanzar buscando la excelencia de las organizaciones de salud, para ello es necesario reforzar el liderazgo de los entes rectores de la gestión pública en pro de la calidad, una gestión basada en procesos, trabajo en equipo e información relevante que sustente la toma de decisiones (2,11).

En los países que son subdesarrollados se considera como tragedias que son irreparables la alta tasa de muertes maternas y fetales, que tienen graves consecuencias a nivel psicológico y social para toda la familia, que finalmente se convierten en indicadores que se relacionan con la pobreza, discriminación, ignorancia, falta de recursos económicos, desacierto, negligencia del personal médico y hasta carencia tecnológica existente.

Actualmente Colombia presenta un problema respecto a una alta tasa de mortalidad materna y un plan de acción inmediato para su cobertura, ello está afectando

su desarrollo socioeducativo, sociocultural, religioso, económico, político y de salud en el país (12).

En Bolivia, durante los últimos años se puede apreciar que la cobertura del control prenatal ha logrado un incremento, pero es frecuente observar que existe una tardía captación de las gestantes embarazadas por el personal de salud, lo que se ve reflejado por un promedio bajo del número de controles prenatales a la gestante (6).

En Chile la Superintendencia de Salud, refiere que es un factor fundamental para la satisfacción con los servicios de salud el éxito en la relación con los usuarios, lo que ha permitido mejorar el proceso en el que se relacionan los elementos para evaluar la satisfacción percibida en la atención de salud. No se considera solo que se sana al paciente, si no que se toma en consideración otras posibles variables que son importantes para el usuario, como cuáles serían sus expectativas, qué necesita, qué valora en la atención de salud y cómo debería haber sido atendido (7,9).

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA), en estos últimos años ha implementado muchas estrategias que permitan mejorar la calidad en las instituciones del sector salud. En diciembre del 2001 con la R.M. N° 768-2001-SA/DM se aprobó el documento “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, con el que se pretendía en una primera fase mejorar la calidad de la prestación en los servicios de salud en todos los establecimientos de salud a nivel nacional, quedando sin efecto en mayo del 2006 con la R.M. N° 519-2006-MINSA que aprueba el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” que tiene la finalidad actualizar el documento Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (SGC) y se establece los principios, objetivos y bases conceptuales relacionadas a la calidad, que se ha ido implementado con la finalidad de mejorar la asistencia del servicio de salud en las diferentes instituciones de salud en todo el país y

en los espacios regionales, teniendo como principio básico una atención de calidad que permita satisfacer las expectativas de salud de la población (9,13).

En este contexto, en el Perú el sistema nacional de salud ha tenido trascendentes cambios en su organización, debiendo implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de salud, de modo que permita lograr mejoras progresivas, siendo la calidad un pilar fundamental en la prestación del servicio de salud, orientada a dar seguridad a sus usuarios, para satisfacer sus expectativas en la atención de salud y minimizar los riesgos (14,15).

En las instituciones de salud, se observa mayor demanda del servicio y una menor oferta, por lo que algunos usuarios no pueden ser atendidos en forma inmediata debiendo esperar horas y a veces días o pasar una serie de pasos o requisitos para ser atendido, situación que demanda malestar e insatisfacción en los usuarios, interpretada por las continuas quejas que expresan, como: hacer largas colas, falta de medicamentos, información limitada u otras expresiones que denotan insatisfacción.

Es preocupación de las autoridades y del personal de salud tener información fidedigna del impacto de la calidad del servicio asistencial prestado, así como el grado de satisfacción del usuario atendido en estas instituciones, debido a que ello asegura la continuidad de las usuarias a los servicios de salud. Es importante considerar que una atención de calidad en salud conlleva a una satisfacción con el servicio prestado el cual dependerá en gran medida de factores relacionados con el trato, privacidad, tiempo de espera y oportunidad entre otros (16).

En el Perú se han realizado diferentes estudios a evaluar la calidad de los servicios de salud y la percepción de los usuarios externos, se usa como instrumento el de SERVQUAL (Service Quality), considerada por su metodología la encuesta más admitida

por su nivel de validez y alta confiabilidad, pues permite evaluar en el usuario la diferencia entre sus percepciones y sus expectativas, a través de 5 dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía. Para medir y evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario se hace necesario aplicar instrumentos en base a la percepción y opinión de los pacientes y familiares sobre los cuidados recibidos, expectativas atendidas y desempeño del personal (9,15).

Los hospitales, puestos de salud, centros salud, policlínicos, clínicas privadas y sanidades de las fuerzas armadas y policiales son instituciones de salud, en el Perú tienen como ente rector al Ministerio de Salud, en su organización tienen diferentes niveles: I, II, III y IV, según sea los servicios que los componen e incluyen: servicios ambulatorios, consulta externa y de hospitalización en sus áreas de medicina, cirugía, gineco obstetricia, pediatría, y emergencia con características específicas según su complejidad.

El sistema de calidad de gestión, en el MINSA del Perú considera a la calidad como uno del principio básico para la atención de salud, considerando que la calidad es un conjunto de características humanas, técnico científico y material para el cuidado de la salud. Asimismo, considera a la calidad como el conjunto de instrumentos, estrategias metodológicas y procedimientos que posibiliten evidenciar de una manera organizada y permanente los niveles de satisfacción e impacto en los usuarios internos y externo (9,13).

El usuario externo al presentarse al establecimiento de salud, trae consigo un cúmulo de problemas y lo primero que desea es encontrar la satisfacción a sus problemas de salud, por lo que es indispensable contar con personal capacitado en la atención integral y demuestre interés en la mejora continua de la calidad y es la actitud humana que dará la característica de adaptabilidad para que los usuarios puedan sentir seguridad. En la implementación de acciones para la mejora continua por el MINSA, en Julio de

2011 con RM 527-2011/MINSA, se aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, que tiene como finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario (9).

El trabajo diario que desempeña el personal asistencial de salud en la atención de los pacientes a nivel hospitalario y ambulatorio, refleja de manera tangible el nivel de calidad del trabajo desempeñado y el grado de satisfacción del usuario. El tipo de procedimientos que se realiza para proporcionar cuidado integral al usuario, requiere un contacto directo, íntimo y constante con el paciente y familiares, por lo que el cuidado que se brinde debe equilibrarse entre lo humano, científico y tecnológico (15).

El Puesto de Salud San Juan, es un establecimiento periférico, que pertenece a la Dirección Regional de Ancash de la Red Pacífico Norte, con una capacidad resolutive I-2, brinda atención primaria de salud, por lo que es la puerta de entrada a los servicios de salud y es la unidad operativa con menor capacidad de resolución. Sus actividades están orientadas a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud; por lo que, dentro del proceso de gestión de la calidad le corresponde establecer estrategias que le permita incrementar la satisfacción de los usuarios, a través de un servicio de calidad que asegure una atención integral de la usuaria, familia y comunidad.

Ante esta realidad se plantea el siguiente enunciado

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021,

y para lograr el objetivo general se planificaron los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_ Chimbote, 2021.
- Identificar la calidad de atención a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto Salud San Juan_ Chimbote, 2021.
- Determinar la relación entre las dimensiones de satisfacción comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad de las usuarias y calidad de atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_ Chimbote, 2021.

Finalmente, la investigación se justifica en el aspecto teórico, por la importancia de generar evidencias conceptuales sobre el tema de investigación, que relacionen el interés para lograr el bienestar o satisfacción de los usuarios y la atención brindada en los servicios de salud, considerando que la satisfacción del paciente es una medida de la calidad en la prestación de los servicios de salud a partir del conjunto de servicios adecuados (diagnósticos y terapéuticos) en una unidad de salud para conseguir una atención sanitaria con excelencia, que permita lograr resultados con el mínimo efecto de riesgo y la máxima satisfacción de sus usuarios. Es importante considerar que la calidad no es perfecta ni absoluta, podría ser buena, regular y mala tomando en consideración la medida con la que se analiza y el conjunto de características que se presentan, solo la buena calidad del servicio es la que satisface al usuario (3).

En el Perú existen indicadores de carencias de salud muy altos en el que se encuentran severos problemas de inequidad en relación a otros países. Actualmente existe una gran insatisfacción con el trato del profesional de salud durante su atención en los servicios de salud, por lo que, en los últimos años ante la manifestación de insatisfacción

de los usuarios con los servicios de salud, ha sido notoria la preocupación del MINSA por mejorar las instituciones de salud, debido a que el paciente exige atención inmediata, eficaz, y cumplir con sus expectativas, pues dependerá de esa atención para que regrese en busca del servicio de salud. En consecuencia, representa un desafío muy grande para autoridades y sobre todo para los profesionales en obstetricia encargados de proteger y cuidar la salud integral en el campo de la salud sexual y reproductiva, demostrando que existe una buena relación entre la calidad de la atención y las relaciones interpersonales con el nivel de satisfacción de las usuarias.

Por lo tanto, los modelos de atención en salud deben estar orientados a la atención integral de los usuarios de los establecimientos de salud en especial mujeres, niños y adolescentes, con gran énfasis en aquellos servicios relacionados con la vigilancia, monitoreo y manejo del alto riesgo materno perinatal; fin de mejorar los estándares de atención a las usuarias, toda vez que está supeditada a falta o necesidad de recursos, a los bajo ingreso económico y la cultura que tiene la persona (16,17).

En el aspecto práctico en relación a la calidad, el personal de salud es el nexo para la identificación de las necesidades y las expectativas de los usuarios al servicio de salud. Es de gran importancia la calidad y el cuidado de los pacientes por su gran impacto en la satisfacción de los usuarios, debido a que es el profesional de salud quien provee los cuidados directos de atención a los usuarios de los establecimientos de salud.

La investigación pone de manifiesto la satisfacción con la atención brindada a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan; contribuyendo con una data a las instituciones universitarias que forman profesionales de la salud y se tome en cuenta en el planteamiento o actualización de sus planes de estudio. Además, es fuente de información potencial para el Puesto de Salud San Juan y Ministerio de Salud, a fin de

que se establezca estrategias sanitarias a nivel nacional que refuercen las acciones destinadas a evaluar la calidad de atención en los establecimientos de salud y el lograr del cambio en las actitudes de los profesionales de salud, que permita alcanzar un indicador alto en el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud.

En el aspecto metodológico, la investigación es un estudio descriptivo correlacional no experimental de corte transversal. En la ejecución de la investigación se aplicó un cuestionario para medir la calidad de la atención del profesional que se brinda en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, y otro cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las usuarias a dicho servicio, identificando las dimensiones en que se deben mejorar, pues representa un gran desafío para el sistema de salud determinar la calidad del servicio y sobre todo es una prioridad fundamental para el personal de salud que se mejoren los niveles de atención de la población; asimismo, la presente investigación se justifica por la relevancia del tema a nivel nacional e nivel internacional, pues presenta aportes de carácter teórico y práctico para futuras investigaciones.

Lo resultados obtenidos evidencian que 48,2 % de las usuarias indicaron estar satisfechas, 49,6% de las encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención recibida por el obstetra. En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada; mientras que en la dimensión credibilidad, responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja.

En conclusión, el mayor porcentaje de las usuarias refirieron estar satisfechas con la atención recibida y consideran que es buena; asimismo, existe una relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A Nivel Internacional

Mayorga L, (18). Estudio “Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería, Colombia 2019”. Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud en Montería. Estudio transversal, analítico en 178 gestantes, se usó la prueba t de Student para asociar la atención prenatal y satisfacción. Resultados: 96% estuvieron satisfechas con la atención prenatal. Otras variables asociadas con la satisfacción en el CPN: entrega de medicación y resultados de laboratorio, e información educativa sobre signos de alarma y nutrición 95% satisfechas. Conclusión: existe relación con las variables demográficas, obstétricas y las relacionadas a la calidad y además la información y la educación tiene asociación directa con la satisfacción en la atención prenatal.

Latino J, (19). Estudio “Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua, Nicaragua, junio 2019”. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, consulta externa del hospital Bautista, Managua. Estudio descriptivo de corte transversal en 227 usuarias, se aplicó un cuestionario de SERVQUAL adaptado, con cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Resultados: En la dimensión Bienes tangibles 98,6% y en percepción Empatía 97,2%. Capacidad de respuesta -0,48 puntos y calidad de servicio de -0,20. Conclusión: De expectativas, mayor porcentaje en Bienes tangibles y menor en Confiabilidad. De percepción,

mayor porcentaje en Empatía, y menor Capacidad de respuesta. Un índice de calidad levemente alejado de cero, considerando satisfactorio el servicio recibido.

Cabrera C, (20). Estudio “Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A – Pugacho, Ibarra, Ecuador 2018”. Objetivo: evaluar la calidad advertida por las madres gestantes en la atención del control prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A – Pugacho, Ibarra. Estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal, en 83 gestantes. Resultados: las embarazadas reciben un trato cordial y amable por los profesionales, la buena percepción que tienen fue fundamental para cumplir el CPN, factor determinante para estar satisfechas y favorecer la adherencia de estas al CPN. Conclusión: la calidad de la atención fue aceptable con calidad y calidez, la percepción global de la calidad de atención recibida es catalogada como excelente y muy buena, las gestantes sienten que los profesionales están totalmente involucrados con su labor y mantienen con las gestantes una interacción considerada muy buena.

Flores L y Molina J, (21). Estudio “Satisfacción en la calidad de atención prenatal según opinión de los usuarios y usuarias de los Centros de Salud del Municipio de Matagalpa durante el II semestre, Nicaragua 2016”. Objetivo: analizar la satisfacción en la calidad de atención prenatal. Investigación descriptiva, prospectiva, cuantitativa, no experimental y transversal, en 80 usuarias. Resultados: El usuario interno y externa lo catalogaron como bueno al entorno, en el cumplimiento científico técnico el usuario interno y externo lo evaluaron como bueno y los usuarios internos se sienten regularmente satisfechos, mas las usuarias externas se sienten satisfechas. Conclusión: los usuarios consideraron que el entorno del centro de salud es bueno, mejorar en organización, la limpieza, el suministro de

insumos médicos y la señalización del puesto.

Aguilar I, (22). Estudio “Medición de factores que influyen en la calidad de atención prenatal, brindada por enfermeras(os) de los distritos del área de salud de Totonicapán, Guatemala 2016”. Objetivo, determinar la medición de los elementos que impactan en la calidad de atención prenatal. Investigación descriptiva, transversal, cuantitativa; en 56 enfermeras. Resultados: 61% es personal de enfermería joven, 87% sexo femenino, 46% domina el español, 77% de etnia maya. Conclusión: favoreció a la calidad de atención: la comunicación entre personal, libro para anotar las citas de las embarazadas, identificación de las clínicas de CPN, tiempo de espera es adecuado, la clínica de CPN tiene equipamiento adecuado, limpieza, mobiliario y equipo indispensable. No ayudan a la calidad de atención prenatal: falta de capacitación en las guías y protocolos establecidos para guiarse y realizar acciones oportunas, la población es indígena habla quiche y el personal en su mayoría habla español que limita en la atención con calidad a la mujer embarazada.

A Nivel Nacional

Vicerrel N, (23). Estudio “Percepción de la calidad de atención prenatal de las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro Materno Infantil Ramos Larrea del Distrito Imperial, Lima 2019”. Objetivo: determinar el nivel de la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia. Investigación aplicada, descriptiva con diseño no experimental, la técnica de recolección de la información fue la encuesta, realizada a 217 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia. Resultado: se logró determinar que el nivel de la calidad de atención desde la percepción de las gestantes que fueron atendidas en el consultorio de obstetricia fue deficiente con 55,8%; 44,2%

de las gestantes tuvieron la percepción de que la calidad de atención fue poco eficiente.

Sevillano P, (24). Estudio “Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil El Progreso, Lima 2018”. Objetivo: Determinar la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil El Progreso. Estudio no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal, en 146 gestantes del CPN. Resultados: En 5 dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad considerada buena en 59,6%, 43,2%, 54,8%, 52,1% y 69% respectivamente. En la calidad de la atención prenatal global es buena 54,8%, 43,8% regular y 1,4% mala. La mayoría de gestantes indicaron que el tiempo de espera fue muy largo. Conclusión: calificadas como buenas en el orden descendente las dimensiones: seguridad, elementos tangibles, confiabilidad y empatía. La calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes fue calificada como buena en 54,8%.

Ccencho S, (25). Estudio “Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención en el Servicio de Obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”. Objetivo: determinar la influencia de la calidad de atención en relación satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia. Investigación de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional. Tamaño muestral 58 pacientes atendidos en obstetricia, siendo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó una encuesta para evaluar la satisfacción del usuario y calidad en el servicio. Los resultados señalan que existe una relación directa entre las variables: satisfacción del usuario y la calidad del servicio de $r = 0,997$; que demuestra que a un buen nivel de calidad de atención del

servicio le corresponde un alto nivel de satisfacción del usuario o a la inversa a un deficiente nivel de calidad de atención del servicio le corresponde bajo nivel de satisfacción del usuario.

Garayar S, (26). Estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos, Perú 2018”. Objetivo: determinar el Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad. Investigación aplicada, enfoque descriptivo, de corte transversal en 80 usuarias. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL y guía de observación, con un muestreo probabilístico. Resultados, en la dimensión calidad 58,6% estuvieron satisfechos con la atención, un factor de confiabilidad de 1,96 y nivel de confianza de 95%. En el análisis descriptivo y comparativo existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios con predominio del nivel medio de satisfacción. Conclusión, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de Obstetricia con un nivel medio de satisfacción.

Soto D, (27). Estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud los Aquijes Ica, junio 2018”. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia. Estudio no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Se aplicó una encuesta SERVQUAL. Resultados: En la dimensión calidad 10% opinaron que existe un nivel bueno, 86% un nivel regular y 5% un nivel deficiente. En la dimensión aspectos tangibles 14% opina que es buena, 70% considera un nivel regular y 15% opina que es deficiente. Conclusiones: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r= 0,339$ se determinó una relación

directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, a un nivel de calidad de atención le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.

Niño I, (28). Estudio “Satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Primavera, El Agustino-2018”. Objetivo: Determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera. Estudio descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Estudio en 221 usuarias en edad reproductiva. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, con cinco dimensiones de evaluación de la calidad. Resultados: En la satisfacción global 90% están satisfechas. En las dimensiones: Están satisfechas en la dimensión Fiabilidad 75,6%, 79,2% en Capacidad de respuesta, 90% en Seguridad, 93,7% en Empatía y 75,6% en la dimensión Aspectos tangibles. Conclusión: la satisfacción percibida por la usuaria sobre la calidad de atención en el Servicio de Obstetricia, en general es satisfactoria.

Mogollón K, (29). Estudio “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – febrero 2016”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. Estudio descriptivo, aplicativo de corte transversal, en 368 gestantes. Resultados: En la calidad de atención prenatal: Satisfecha 86,4%, medianamente satisfecha 12% e insatisfecha 1,6%. Satisfacción en la organización del CPN, 53,8% satisfecha, 40,2% medianamente satisfecha y 6% insatisfecha. Satisfacción en la atención recibida por el profesional 78,3% satisfecha, 17,9% medianamente satisfecha y 3,8% insatisfecha. Satisfacción en los aspectos

tangibles: 76,6% satisfecha, 21,7% medianamente satisfecha y 1,6% insatisfecha. Conclusión: En la atención prenatal están satisfechas 86,4%, medianamente satisfechas 12% e insatisfechas 1,6%.

Corbacho A, (30): Estudio “Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa-Cusco, 2016”. Objetivo: determinar la relación de la calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa. Estudio no experimental, correlacional de corte transversal, en 50 mujeres del servicio de obstetricia. Resultados: La calidad de atención de las obstetras está relacionada significativamente con la satisfacción de las usuarias atendidas del servicio de obstetricia, 72,0% refirieron como adecuada la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia y se sienten adecuadamente satisfechas y del contraste estadístico valor de $p < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: existe correlación significativa entre ambas variables.

Caquis D, (31). Estudio “Calidad de atención de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de Atención Pre Natal de la ACLAS Pillco Marca. Abril-mayo 2016”. Objetivo: Analizar la asociación que existe entre la calidad de atención de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de Atención Pre Natal. Estudio descriptivo, retrospectivo, transversal y analítico, en 103 usuarias del consultorio de Atención Prenatal. Resultados: buena calidad de atención y alto nivel de satisfacción en las usuarias del consultorio de atención prenatal: bueno 89,4%, regular 9,7% y malo 4,9%; percepción: bueno 4,9%, regular 86,7 y malo 8,7%. Nivel de satisfacción: 12,73 %

de insatisfacción y 87,27% de satisfacción. Concluyó: La calidad de atención brindada en el consultorio de atención prenatal, tiene un impacto en el nivel de satisfacción de las usuarias.

Preciado K, Siancas K, (32). Estudio “Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I- 2, Gerardo Gonzáles Villegas, Tumbes 2016”. Objetivo: Determinar la satisfacción de las usuarias del Consultorio Materno. Diseño no experimental, descriptivo prospectivo transversal, se encuestó al azar a 76 gestantes que reunían los criterios de inclusión. Resultados: 81,6 % están satisfechas y 18,4% regularmente satisfechas. En la dimensión estructura, 56,6% están satisfechas y 43,4% regularmente satisfechas. En la dimensión proceso, 68,4% están satisfechas, 31,6% regularmente satisfechas. La dimensión accesibilidad del consultorio materno, 60,5% están regularmente satisfechas y 39,5% satisfechas. Conclusión: los resultados permitirán mejorar la gestión de la calidad del puesto de salud, a fin de implementar acciones y estrategias de mejora de la calidad continua para la satisfacción de las usuarias.

A Nivel Local / Regional

Salas I, (33). Estudio “Satisfacción de usuarias sobre calidad de atención del obstetra, Hospital II ESSALUD – Huaraz, 2019”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias sobre calidad de atención del obstetra, Hospital II EsSalud – Huaraz, 2019. Estudio descriptivo de corte transversal, prospectivo, en 120 usuarias del Consultorio Obstétrico del Hospital II EsSalud – Huaraz. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada. Resultados: 60% de las usuarias refieren no satisfechas afirman que la calidad de atención es mala, mientras las que están satisfechas 97,1% manifiestan que la calidad de atención es buena. Conclusión: Se estableció que el

97,1% del total de las usuarias encuestadas manifiestan que la calidad de atención es buena y están poco satisfechos en relación a la calidad de atención.

López R, (34). Estudio “Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018”. Objetivo: Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote. Estudio no experimental correlacional bivariado. La muestra conformada por 40 usuarias que acuden al Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote. Se utilizó la encuesta, en el caso del instrumento se empleó un cuestionario para medir las variables, Resultados: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias Centro de Emergencia. Conclusión: existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, la correlación es significativa, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Tarazona Z, (35). Estudio “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 las pacientes atendidas en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor de la Microred San Nicolás. Estudio cuantitativo, descriptiva, correlacional, en 107 pacientes del Puesto de salud. Se aplicó un cuestionario SERVQUAL. Resultados: 13,1% indicaron que el servicio es excelente y 72,9% regular y mala calidad de atención. En la satisfacción: 25% insatisfechas, 46% parcialmente satisfechas y 11,2% satisfechas. Conclusión: Las variables calidad y satisfacción tienen relación positiva moderada; es posible desarrollar un programa de

calidad que refuerce la satisfacción de usuario.

Huané M, Uribe L, (36). Estudio “Calidad de Atención y Satisfacción de Gestantes Atendidas del consultorio obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2017”. Objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, Centro de Salud Huarupampa. Investigación descriptiva, correlacional, en 159 gestantes, encuesta SERVQUAL. Resultados: En la calidad 60,4% refiere regular, 23,9% buena y 15,7% mala. En la satisfacción 56,6% indican estar indiferentes, 30,8% insatisfechas y 12,6% satisfechas. La relación entre calidad y satisfacción fue $P \leq 0,05$. Conclusión: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes del consultorio obstétrico del Centro de Salud Huarupampa, Huaraz.

Briones A, (37). Investigación “Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos de obstetricia del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, 2015” Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos de obstetricia del Puesto de Salud San Juan. Estudio descriptivo cuantitativo, no experimental de cohorte transversal, en una muestra de 79 gestantes. Resultados: 51,3 % de gestantes están satisfechas y 48,7 % insatisfechas, el 100% de las gestantes están afiliadas al SIS, y el 96,0% son continuadoras. En las cinco dimensiones de la calidad de atención, están satisfechas en la dimensión seguridad 73 % y empatía 60 %. Están insatisfechas en la dimensión fiabilidad 60%, capacidad de respuesta 60,0 % y aspectos tangibles 56,3%. Conclusión: Existe buena percepción en relación a la interacción con el profesional obstetra que realiza la atención prenatal.

2.2 Bases Teóricas

Las ciencias médicas hoy en día han alcanzado un gran avance y desarrollo, surgiendo la necesidad de valorar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan a nivel de salud, siendo necesario valorar la importancia de medir la opinión del usuario a fin de establecer las mejoras en el contexto sanitario y establecer la satisfacción del usuario como uno de los indicadores de excelencia de la calidad en la prestación de los servicios, considerando que influye en el usuario en el momento de tomar una decisión para la atención de salud, cumplir las indicaciones, responsabilidad de su autocuidado, solicitud de un nuevo servicio, así como aconsejar a otros usuarios por el establecimiento de salud (38).

El usuario, cliente, persona o paciente, es aquel que requiere satisfacer sus necesidades vitales o fundamentales de salud y que asiste a un establecimiento de salud para ser atendido por el personal de salud de manera ambulatoria u hospitalizado. El usuario ambulatorio es quien acude a la consulta externa de un establecimiento de salud, se orienta en tiempo espacio y persona y después de ser atendido regresa a su domicilio. Un usuario hospitalizado requiere mejorar o recuperar su salud, por lo que se queda interno en un servicio del establecimiento de salud para que se le examine y se determine su diagnóstico de su estado de salud, y recibe los cuidados del personal de salud según sus necesidades, diagnóstico de manera cálida, efectividad y eficiente (39).

Calidad en salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y

terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (3).

Según Deming “la calidad es un ciclo de mejora que nunca termina”, la calidad de la atención de salud tiene como finalidad ofrecer un servicio o producto de acuerdo las necesidades del paciente. La calidad del servicio de salud debe ser conceptualizada como una dimensión de la calidad de vida, siendo esta una condición fundamental del desarrollo humano (40).

La calidad de la atención médica, es la aplicación de la ciencia y tecnología médica en salud, a fin de mejorar sus beneficios sin incrementar los riesgos. El nivel de calidad es lo que se espera lograr con la atención brindada, permitiendo alcanzar el balance más favorable de riesgos - beneficios. Se plantea el máximo beneficios con el mínimo de riesgos, a través del uso adecuado del recurso y tecnología vigente, que permita lograr la satisfacción de las perspectivas del usuario, del proveedor del servicio y de los que dirigen la institución de salud (41).

En el servicio de salud es fundamental la atención de buena calidad y que el profesional tenga competencia técnica. Para los pacientes, la calidad está supeditada principalmente a su relación con el personal de salud, de las características como privacidad, buen trato, accesibilidad a la atención y en especial que obtenga el servicio que desea encontrar, por lo que los sistemas de salud y sus trabajadores deben colocar al usuario por encima de todo, con la finalidad de ofrecer un servicio que no solo cubra los estándares técnicos de calidad, sino que a su vez cubren sus necesidades que se relacionan con otros aspectos de la calidad, como información

pertinente, equidad y respeto (42).

Actualmente la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha adquirido mayor atención en salud, es considerada como uno de los ejes para evaluar la calidad de los servicios de salud. Existe un debate intenso en relación a su concepción y a las metodologías para la medición y es relevante la visión de los pacientes sobre los servicios como un elemento clave para la mejora de la organización y la prestación de los servicios de salud (43).

Las políticas de modernización en el Perú tienen como objetivos brindar servicios de salud de calidad, para ello es necesario conocer las necesidades de los usuarios y sus expectativas con el servicio. La calidad de la atención es un derecho de todo ciudadano, y está en relación directa con la satisfacción del usuario. Sin embargo, en la práctica diaria los gestores enfrentan grandes retos para superar el porcentaje de los eventos adversos que se puedan presentar, reportes de insatisfacción, indiferencia, intervenciones o violencia verbal (44).

El Ministerio de Salud en el Perú (MINSA) conceptualiza a la Calidad de atención como hacer las cosas bien para obtener la satisfacción de un trabajo bien ejecutado, asimismo genera El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), identifica a la calidad de la atención como un principio básico para la atención en salud del paciente y lo define como un conjunto de características científicas, humanas técnicas y materiales para satisfacer sus expectativas en relación con el servicio y la atención de salud brindada (45,46).

El sistema integra dentro de sus componentes a la información sobre calidad, y lo define como el conjunto de metodologías, estrategias, procedimientos e instrumentos que permitirán contar con evidencias de manera organizada y

permanente sobre la calidad de atención, los niveles de satisfacción de los usuarios externos e internos; asimismo, se proyecta utilizar estándares de calidad y un conjunto de instrumentos como soporte para medir los niveles de calidad logrados por la organización favoreciendo su valoración del cumplimiento de las metas establecidas (47).

Existen aspectos que se deben de considerar para asegurar la calidad en la asistencia médica por los profesionales de la salud, para que se oriente al paciente correctamente, debiendo considerar que la calidad del servicio es lo primero para cada trabajador en su trabajo diario, dar respuestas efectivas y rápidas ante la existencia de insatisfacción del usuario y/o familiares (47).

Los usuarios acuden a los establecimientos de salud con idea del servicio que esperan recibir, para lograr esa satisfacción esperada el personal de salud tratar de conocer los motivos por los que acude el paciente, brindar una atención de calidad con calidez en todos sus aspectos, solo así se conseguirá que la salud sea una realidad satisfactoria.

Los profesionales de la salud deben atender a los requerimientos que la sociedad establece desde una realidad que está siempre en un continuo proceso de cambio y que los obliga a mejorar los cuidados brindados en todos los aspectos que incluye la calidad de su atención. En la calidad, la excelencia de los cuidados realizados a la paciente obstétrica durante la consulta ambulatoria, emergencia, hospitalización, periodo de trabajo de parto, puerperio hospitalario y en los cuidados del recién nacido es una labor fundamental y propia del obstetra (48).

La valoración de la calidad del servicio por sus peculiaridades establece diversas dimensiones para su evaluación que permita determinar la opinión global

sobre ella. Las dimensiones son componentes de comparación que se usan para evaluar los diferentes objetos. En las instituciones las dimensiones o características diferenciadas permiten dividir y esquematizar los contenidos del concepto o constructo de estudio (49).

Existen teorías relacionadas la calidad de atención, en la presente investigación se tomará la consideración la teoría de calidad de Donabedian Avedis (24).

Teoría de Avedis Donabedian:

Define a la calidad de atención como " Tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, después que uno ha realizado balance sobre las ganancias y pérdidas esperadas que sucedan tras el proceso de atención en todos sus componentes".

Avedis Donabedian médico de la Universidad de Michigan, considerado el padre de la calidad de la atención en salud, hace mención a 3 niveles en los que se debe enfocar los servicios de salud (24,50).

- La Estructura: Incluye recursos organizacionales, humanos, tecnológicos y materiales de los lugares en los que se brinda la atención.
- El Proceso: Integra todo lo realizado para brindar y recibir el servicio de salud. Además, incorpora acciones del paciente y profesional para formular el diagnóstico y prescribir el tratamiento.
- Los Resultados: Implica los efectos obtenidos de la atención en el estado de la salud de los pacientes y población como resultado del servicio brindado, bueno o malo.

Existen diferentes propuestas para analizar la calidad en salud, la más aceptada

es la de Donabedian “los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario, y el contexto o entorno de la atención”. La calidad de la atención en salud, está conformada por un conjunto de atributos que se agrupan en tres dimensiones: (5,11,51):

a) La dimensión técnico-científica, tiene como características básicas:

- Efectividad: Logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia: Logro de objetivos en la provisión del servicio de salud mediante la aplicación de la normatividad técnica y administrativa.
- Eficiencia: Uso adecuado para la obtención de resultados esperados.
- Continuidad: Prestación del servicio de manera ininterrumpida, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad: Se basa en la estructura y los procesos de atención optimizando los beneficios y minimizando los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad: El usuario debe recibir las atenciones de salud que su caso requiere y con interés por la condición de salud del acompañante.

b) La dimensión humana, está relacionada con el aspecto interpersonal de la atención y que se determina por:

- Respeto a los derechos, cultura y características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario.
- Interés que se manifiesta por la persona, percepciones, necesidades y sus demandas.
- Amabilidad, trato cordial, empático y cálido en la atención.
- Ética, valores aceptados por la sociedad y principios ético-deontológicos que

orientan la conducta y deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

c) La dimensión entorno, aborda las facilidades que tiene la institución para una mejor prestación del servicio, incluye:

- Nivel de comodidad básico, limpieza, ambientación, privacidad, orden, y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio prestado.

La calidad de un servicio de salud, implica que el personal de salud identifique las necesidades y expectativas del usuario, quienes traen consigo un estado anímico afectado por preocupaciones, ansiedad, angustia o tristeza y que se acentúan con el trato del personal de salud, que en muchas oportunidades es indiferente y despersonalizado. En muchos casos existe un trato diferenciado por su condición social y cultural, aumentando la brecha de la inequidad entre pobres y ricos en los servicios de salud públicos y privados. Se generan distintas respuestas de los usuarios como agresividad o por sus bajos recursos sometimiento e impotencia. Los proveedores de servicios también están sometidos a tensiones por sobrecarga de trabajo, metas numéricas, procedimientos médicos o quirúrgicos difíciles y estresantes o falta de reconocimiento a su labor realizada, pudiendo causar en ocasiones, agresividad o indiferencia hacia los usuarios. Esta problemática propicia un vínculo interpersonal deficiente con consecuencias que generan una mala calidad de la atención (48).

Las evidencias estadísticas muestran que en el Perú aproximadamente 380 mujeres se embarazan mensualmente, 190 mujeres afrontan un embarazo no deseado o no planificado, 110 mujeres sufren alguna complicación con el embarazo, 40 mujeres se realiza un aborto en condiciones de riesgo, 01 mujer muere debido a complicaciones asociadas al embarazo. Realidad que establece la necesidad de que

la calidad de los servicios de salud, deben ser concebidos para brindar una atención eficiente, oportuna continua, humanizada y personalizada, considerando los patrones definidos que permita una práctica profesional responsable y competente, a fin de lograr la satisfacción del paciente (52).

El obstetra con su formación y capacidades le debe brindar a la gestante una atención integral. La gestante en el embarazo se enfrenta a diversos cambios sociales y fisiológicos, donde su inseguridad es más evidente al presentarse situaciones de riesgo con compromiso de su vida o fetal y que ameritan acciones médicas de alto riesgo para disminuir la incidencia de morbilidad materna fetal. Es capaz de valorar las necesidades de la gestante y condiciones patológicas que la altera, debe tener empatía para saber qué necesita, lograr que durante su atención no se sienta temerosa por su situación de salud. Por lo general el personal de salud centra su atención en la satisfacción de las necesidades biológicas y deja de lado las necesidades psicosociales, teniendo como resultado un desbalance en la relación usuario – profesional (53,54).

La satisfacción:

La satisfacción de los usuarios actualmente es un componente importante para evaluar la calidad de la atención del personal de salud y la prestación de los servicios en las instituciones de salud y es una herramienta esencial para el conocimiento y análisis de cómo se está brindando un servicio. Es el fiel reflejo de la calidad de la asistencia de salud que debe conocer, entender y asumir el profesional de salud, para optimizar y mejorar los procesos de su atención con la finalidad de evitar la insatisfacción de los usuarios (55).

La satisfacción del usuario es un objetivo irrenunciable para cualquier profesional que brinda un servicio de salud y es una medida de la calidad de sus intervenciones. El grado de satisfacción se obtiene de la unión del binomio expectativas - calidad percibida; el grado de confianza que el paciente le tenga al profesional que lo atiende y la imagen institucional no se puede obtener de otras fuentes y es útil para mejorar los aspectos identificados. Las encuestas de opinión es el método más utilizado para medir el grado de satisfacción y calidad y a su vez permite detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades (56).

La satisfacción del paciente es el producto de un proceso que tiene su inicio en el sujeto real y concreto y que termina en él mismo. Es un fenómeno desde su naturaleza, medición e interpretación de su presencia o no esencialmente subjetivo (57).

El Ministerio de Salud indica que un usuario está satisfecho con el servicio recibido al sentirse bien atendida, al recibir un saludo cordial de bienvenida, una actitud de acogida, al responder sus preguntas y la predisposición del profesional para escucharla; dicho de otra manera, cuando la paciente encuentra seguridad, confianza y empatía, con los proveedores de la institución de salud (46).

En la satisfacción del usuario se considera relevante al menos en 4 áreas (55):

- Comparar programas o sistemas de salud
- Evaluar la calidad de los servicios de salud.
- Identificar los aspectos que necesitan cambiar los servicios para mejorarla satisfacción
- Asistir a las instituciones en las que se identifique los usuarios que tienen poca aceptabilidad de los servicios.

Modelos de satisfacción del usuario

Existen diferentes modelos que tratan de explicar los medios para medir la satisfacción de los usuarios. La satisfacción como proceso tiene dos perspectivas, el primero la satisfacción como proceso cognitivo de información y segundo incluye el componente afectivo inherente al proceso de consumo o uso (50).

Los modelos teóricos de carácter cognitivo preponderantes que analizan la satisfacción del cliente son tres: Modelo del paradigma de confirmación de las expectativas, la teoría de la equidad y teoría de la atribución causal

Teoría de la satisfacción de Brooks RF (48):

Propone en su teoría sobre la equidad, atribución causal y de desempeño, propone que la equidad es la satisfacción que se logra cuando el nivel de los resultados está equilibrado en relación al tiempo, costo y esfuerzo.

La teoría de la atribución causal, refiere que el cliente ve como éxito o fracaso el resultado de la compra y que la satisfacción se mide según factores internos o percepción del cliente para obtener el resultado y los factores externos son la dificultad.

En la teoría del desempeño o resultado la satisfacción del usuario está directamente relacionado al resultado, producto o servicio esperado (58).

Teoría de la confirmación de expectativas:

Teoría que explica qué es y cómo se genera la satisfacción, el usuario determina expectativas previas del desempeño y beneficios que obtendrá al usar el producto, existirá satisfacción cuando el desempeño es superior a las expectativas.

La satisfacción es considerada como un fenómeno que se determina por los hábitos culturales que relaciona a los grupos sociales, por lo que, su conceptualización varía según el ámbito social y tiene como base la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio recibido. Es un instrumento que le da a las instituciones de salud la distinción de la calidad del servicio brindado, en las instituciones asegura una imagen de excelencia. Por lo tanto, la satisfacción es un indicador valioso en el éxito o fracaso del sistema de la calidad de salud en toda institución (48).

Wolf y colaboradores, distinguen manera general tres dimensiones en la satisfacción del paciente: Cognitiva (tipo, cantidad y calidad de la información brindada por profesional); afectiva (comprensión e interés que se demuestra) y competencia profesional (competencias y habilidades profesionales). No obstante, llegaron a la conclusión que las dimensiones más importantes son (48):

- Comunicación: Explicaciones claras, intimidad en la conversación, interés por los problemas de salud de los pacientes.
- Actitudes profesionales: adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los pacientes.
- Competencia técnica: Habilidades y conocimientos propios de su profesión.
- Clima de confianza: Ambiente propicio para que el paciente sea capaz de discutir sus sentimientos, preocupaciones y temores con el personal de salud.
- Percepción del paciente de su individualidad: Respeto mutuo basado en una relación empática.

Con la finalidad de medir la calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, se han ido utilizando diferentes medios como parte de la

gestión de calidad y mejora continua de los procesos. La escuela norteamericana de calidad de servicio liderada por Parasuraman et al. (1988) crea el modelo SERVQUAL, que relaciona la calidad con la actitud, la calidad con la satisfacción y las expectativas con las percepciones (24).

El MINSA en Perú, en el año 2011 aprobó la guía técnica que permitía evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional, con la finalidad de identificar las principales causas del nivel de insatisfacción de los usuarios externos y que contribuya a la mejora continua de los servicios de salud. La guía técnica propone para evaluar la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud de acuerdo al nivel de resolución al que pertenecen y el uso de la encuesta SERVQUAL modificada en cinco dimensiones de calidad (11,45):

- **Fiabilidad:** Capacidad organizativa y de recursos para brindar un servicio ofrecido según lo ofrecido de forma eficiente y sin fallas que lo perjudiquen, se requiere de procesos experimentados y personal calificado. Si la fiabilidad es baja el riesgo es grave por la pérdida de confianza del usuario.
- **Capacidad de respuesta:** Disponibilidad para proveer un servicio oportuno y rápido.
- **Seguridad:** confianza en la atención con ausencia de peligros, dudas o riesgos. Dimensión que reúne a los siguientes criterios: profesionalidad (destreza y conocimiento para ejecución del servicio), cortesía (Atención, respeto, consideración y amabilidad del personal con el usuario), credibilidad (honestidad, veracidad, creencia en el servicio brindado), seguridad (ausencia de peligros, dudas o riesgos)

- Empatía o confianza: Ponerse en el lugar del otro, atenderlo según sus características, atención individualizada y mantener informado al usuario a lo largo de todo el proceso. Dimensión que considera los siguientes criterios: Accesibilidad (servicio accesible y fácil de contactar), comunicación (mantener al usuario informado, usar un lenguaje comprensivo, escucharlo y capacidad para explicar lo sucedido), comprensión (conocer al usuario y sus necesidades)
- Aspectos tangibles: percepción del usuario del equipamiento, instalaciones físicas, materiales de comunicación y apariencia del personal)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (58), refiere que en la definición de calidad en los servicios de salud se deben incluir elementos indispensables que no pueden obviarse debido a que tienen como resultado la eficiencia de la institución sanitaria y la satisfacción del usuario, estos atributos son los siguientes:

- Excelencia profesional de alto nivel.
- Uso eficiente de los recursos.
- El paciente con mínimo de riesgos.
- Alto grado de satisfacción del paciente
- Impacto final en la salud.

Para evaluar la satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan, se tomó en consideración las dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad.

Comunicación

Comprende el medio por el cual se da el intercambio de mensajes verbales y no verbales, determina la integralidad e influye en la calidad de la relación del

personal de salud con el usuario, debiendo estar presente en forma permanente durante la atención que se brinda al usuario (11,48).

Credibilidad

Comprende el grado de veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee, es confianza que siente el usuario en el personal que lo atendió, y si la información que éste le brinda al usuario fue considerada como útil, precisa y pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas (11,48).

Competencia:

Comprende las habilidades que tiene el personal que brinda los cuidados, confianza en el tratamiento recibido y el interés por la resolución de los problemas de salud del usuario y de los que afecte a su entorno familiar (11,48).

Cortesía:

En la atención son las muestras de respeto y amabilidad que el personal le brinda al usuario y comprende: saludo amable en su atención, esperar la respuesta del usuario, demostrar interés por su estado de salud y responder con amabilidad a todas preguntas que le realice tanto el paciente, así como su familia (11,48).

Responsabilidad:

Las muestras de conocimiento, seguridad y atención de los empleados, así como su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones de cortesía, profesionalidad, seguridad y credibilidad) a la información

que el especialista de salud le brinde sobre su diagnóstico y tratamiento ejecutado y que requiere seguir (11,48).

Seguridad:

Se relaciona con el equipo humano que labora en el servicio, inexistencia de peligros, riesgos o dudas, las buenas relaciones existentes entre ellos, así como lo relacionado a la privacidad durante la atención, limpieza y comodidad en el ambiente (11,48).

La valoración de la satisfacción de los usuarios constituye un proceso relacionado a la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud por los usuarios, a través de las principales actividades que están directamente relacionada con el proceso de atención (59). Se puede dividir en tres grados:

- Grado de satisfacción Completa: Las expectativas del usuario con el servicio son cubiertas en su totalidad.
- Grado de satisfacción Intermedia: Las expectativas del usuario con el servicio son cubiertas parcialmente.
- Grado de insatisfacción: Las expectativas del usuario con el servicio no son cubiertas.

Existen formas de conocer la opinión de los usuarios y su grado de satisfacción, dentro de ellas se encuentran: libros de sugerencias, reclamos y felicitaciones, encuestas de satisfacción usuaria, buzones de sugerencias y grupos focales (46).

Los servicios de salud se deben diseñar para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad. Los proveedores deben comprender su labor como proceso y entender el sistema de servicios debe ser traducida a una

atención de calidad (60).

2.3 Hipótesis

Hi: Existe relación estadística entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_ Chimbote, 2021.

Ho: No Existe relación estadística entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_ Chimbote, 2021.

2.4 Variables

- Variable dependiente: Satisfacción de las usuarias.
- Variable independiente: Calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_ Chimbote.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de la investigación

La investigación es de tipo cuantitativo porque se recopiló información en términos numéricos y técnicas formales y/o estadísticas para su análisis (61).

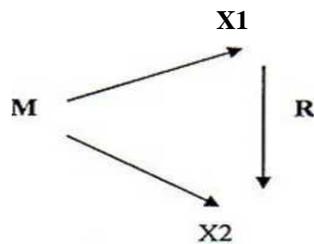
Es de nivel descriptivo correlacional, porque pretende determinar la relación o grado de asociación entre dos o más variables en un contexto en particular y genera una relación estadística en las variables para obtener conclusiones esenciales. Al evaluar el grado de asociación entre las dos variables se cuantificó y analizó su vinculación. Dichas correlaciones se sustentan en la hipótesis que se sometió a prueba (61,62).

El propósito de un alcance descriptivo es describir fenómenos, situaciones, eventos, detallar como son y se manifiestan. Busca identificar las propiedades, características y perfiles de las personas que se sometan a un análisis. Por otro lado, el propósito del alcance correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Una vez medida la asociación se cuantifica y analiza la vinculación (62).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño del estudio es no experimental porque permitió observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipular deliberadamente la variable independiente para ver su efecto sobre la otra variable. Es descriptivo de corte transversal debido a que tuvo como finalidad estimar la magnitud y distribución de una condición (variable dependiente) en un momento determinado (61,62).

En una investigación no experimental, no se realiza ningún tipo de manipulación intencional a las variables, entonces se considera que en este estudio se observó el fenómeno tal como se presentó en su contexto natural para luego analizarlo (61).



M: Usuarías del consultorio de obstetricia

XI: Nivel de Satisfacción de la usuaria

X2: Calidad de la atención

R: Relación

3.3. Población y Muestra

La población total de la investigación estuvo conformada por 618 usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud San Juan, de la Provincia Del Santa – Departamento de Ancash.

Para obtener la muestra se utilizó la fórmula para proporciones, considerando como tamaño de la población el número de pacientes atendidas, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error, resultando una muestra de 137 mujeres atendidas en el consultorio de obstetricia (Anexo 1)

Unidad de análisis

Usuarías del consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan y que conformará la muestra y cumplan con los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

- Usuaris mayores de 18 años
- Usuaris del consultorio de obstetricia
- Usuaris que estén orientados en tiempo, espacio y persona.
- Usuaris que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Usuaris que no brinden información completa.
- Usuaris con problemas de comunicación

3.4 Definición y Operacionalización de las variables y los indicadores

Variable Independiente: Calidad de la atención en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan de Chimbote.

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 (51).

Definición operacional. Nominal - ordinal.

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

Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de las usuarias del Puesto de Salud San Juan.

Definición conceptual. Consiste en cubrir las expectativas esperadas por las usuarias con la atención recibida y el servicio ofrecido en el Puesto de Salud San Juan. Comprende seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad.

Definición operacional. Nivel de Satisfacción. Criterio de evaluación nominal – ordinal

Grado de Satisfacción global

Nivel Bueno : 43 - 63 puntos. Satisfacción completa

Nivel Regular : 22 - 42 puntos. Satisfacción intermedia

Nivel Deficiente : 01 - 21 puntos. Insatisfacción. Expectativas no cubiertas

DIMENSIONES:

Comunicación

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

Definición operacional.

Nivel Bueno : 7 - 9 puntos

Nivel Regular : 4 - 6 puntos

Nivel Deficiente : 1 - 3 puntos

Credibilidad

Definición Conceptual. Es el grado de confianza que siente la usuaria con el personal que la atendió.

Definición operacional.

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

Competencia

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

Definición operacional.

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

Cortesía.

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

Definición operacional.

| | | |
|------------------|---|--------------|
| Nivel Bueno | : | 7 - 9 puntos |
| Nivel Regular | : | 4 - 6 puntos |
| Nivel Deficiente | : | 1 - 3 puntos |

Responsabilidad

Definición Conceptual. Es la atención oportuna que va acompañada con la cantidad y calidad de tiempo que brinda el profesional.

Definición operacional.

| | | |
|-------------|---|--------------|
| Nivel Bueno | : | 7 – 9 puntos |
|-------------|---|--------------|

Nivel Regular : 4 – 6 puntos

Nivel Deficiente : 1 - 3 puntos

Seguridad

Definición Conceptual. Está relacionada a la percepción de la usuaria con el ambiente organizacional, relaciones existentes en el equipo de salud y las condiciones del entorno físico, privacidad, limpieza y comodidad del Puesto de Salud.

Definición operacional.

Nivel Bueno : 7 – 9 puntos

Nivel Regular : 4 – 6 puntos

Nivel Deficiente : 1 - 3 puntos

3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para aplicar los instrumentos de recolección de información fue la entrevista personalizada, previa explicación a las usuarias que asistieron al Puesto de Salud San Juan.

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

- a) Encuesta para medir la calidad de la atención a las usuarias del consultorio de Obstetricia del Puesto de Salud San Juan, 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) Encuesta para evaluar la satisfacción de las usuarias del consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan, con 21 preguntas reajustando las preguntas en relación a la institución y servicios que se aplicó 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).

Control de calidad de los datos

Validez

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

Confiabilidad.

La confiabilidad es un grado de importancia con el que se puede garantizar el grado de confianza del instrumento. Para establecer la confiabilidad del cuestionario se aplicó una prueba piloto a 19 usuarias del consultorio de obstetricia del Puesto de Salud 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 (Anexo 4).

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,923 | 41 |

El resultado es altamente confiable

3.6 Plan de análisis.

3.6.1 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 realizó 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 qué consistía el estudio, su importancia, asegurándoles confidencialidad respecto a la información
- Se explicó y 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.

3.6.2 Procesamiento y Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó 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. En el procesamiento y análisis la información se utilizó una base de datos en el SPSS/info/software versión 25, se aplicó la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado con el 95% de confiabilidad y significancia de $p < 0.05$, para determinar la relación que existe entre las variables, en el análisis de correlación de los resultados entre las dimensiones se utilizó el Coeficiente de correlación de Pearson 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

| Matriz de Consistencia de la Investigación Científica | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|------------------------|---|--|--|
| Título de la Investigación | Enunciado del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Indicadores | Tipo de Investigación | Diseño de Investigación | Población y Muestra |
| Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | ¿Cuál es la relación que existe entre nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021? | <p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021.</p> | <p>Hi. Existe relación estadística entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021.</p> <p>Ho. No Existe relación estadística entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021.</p> | <p>Variable Independiente Calidad de la atención</p> | Calidad de la atención | El tipo de investigación propuesta en el proyecto, es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo - correlacional | El diseño de esta investigación es no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal | <p>Población: La población del estudio está conformada por 618 mujeres atendidas en el consultorio de Obstetricia en el Puesto de Salud San Juan, de la Provincia del Santa – Departamento de Ancash de Chimbote en el año 2021</p> <p>Muestra: se determinará aplicando la fórmula para cálculo de proporciones, resultando una muestra de 137 mujeres atendidas en el consultorio de obstetricia en el 2021.</p> |
| | | <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021. | | <p>Variable Dependiente: Satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia</p> | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Identificar la calidad de atención que reciben las usuarias en el consultorio de obstetricia. Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 Determinar la relación entre las dimensiones de comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad de la satisfacción y calidad de atención que reciben las usuarias en el consultorio de obstetricia Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 | | | | | | |

3.8 Consideraciones éticas y de rigor científico

Durante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se respetó y cumplió los principios éticos, según el código de ética para la investigación versión 004 (63):

Protección de la persona:

Comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación de ser sujeto de la investigación, es decir su participación es voluntaria en el estudio. Asimismo, incluye el respeto de sus derechos fundamentales, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho de estar informado:

Comprende el derecho que tienen las personas a estar informadas sobre los propósitos y fines de la investigación, y la libertad de elegir si participan en ella por voluntad propia.

Consentimiento Informado, su objetivo es ofrecer a los participantes información suficiente para tomar una decisión acerca de su participación en el estudio, se le explicará sobre los propósitos y fines de la investigación. Este incluirá un formulario de consentimiento, el cual documenta su participación libre de elegir si participan por voluntad propia en la investigación (anexo 5).

Beneficencia y no maleficencia

Corresponde al investigador asegurar el cuidado de la vida y bienestar de los participantes en la investigación, se debe garantizar que no sufrirán daño, disminuir

posibles efectos adversos y maximizar los beneficios, por lo que no se les expondrá a experiencias que les provoquen daños a los participantes.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:

Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

Justicia:

El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas.

Integridad científica:

El investigador debe tener entereza en todos los aspectos, evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos.

IV. RESULTADOS

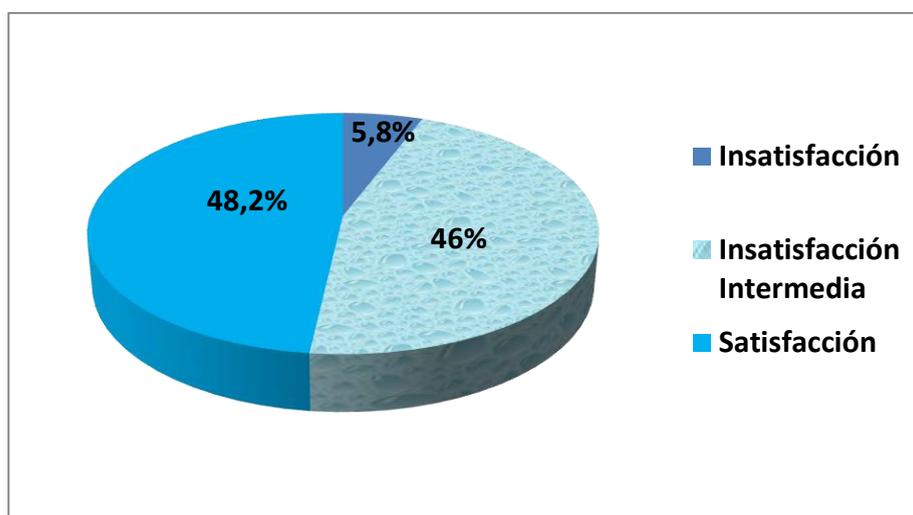
4.1 Resultados

TABLA 1
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

| SATISFACCIÓN DE LA USUARIA | NÚMERO | PORCENTAJE |
|----------------------------|------------|--------------|
| Insatisfacción | 8 | 5,8 |
| Satisfacción intermedia | 63 | 46,0 |
| Satisfacción | 66 | 48,2 |
| Total | 137 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

GRÁFICO DE LA TABLA 1.
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021



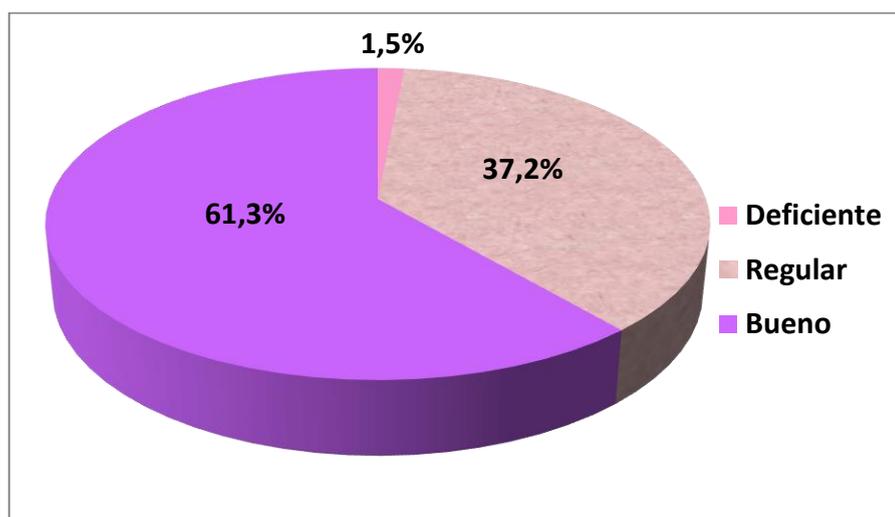
Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

TABLA 2
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA A LAS USUARIAS EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD
SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

| Calidad de la atención | Número | Porcentaje |
|------------------------|------------|--------------|
| Deficiente | 25 | 18,2 |
| Regular | 44 | 32,1 |
| Bueno | 68 | 49,6 |
| Total | 137 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

GRÁFICO DE LA TABLA 2
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA A LAS USUARIAS EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD
SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021



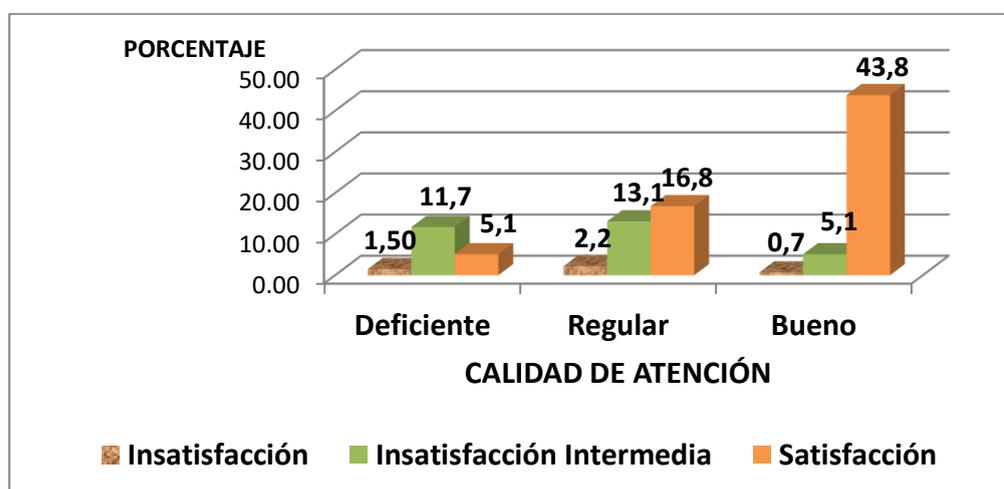
Fuente: Cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

TABLA 3
RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

| Nivel de satisfacción | Calidad de la atención | | | | | | TOTAL | |
|---------------------------|------------------------|--------|---------|----------------------|-------|---------------|-------|-------|
| | Deficiente | | Regular | | Bueno | | N | % |
| | N | % | N | % | N | % | | |
| Insatisfacción | 3 | 2,2 | 3 | 2,2 | 2 | 1,5 | 8 | 5,8 |
| Insatisfacción intermedia | 18 | 13,1 | 22 | 16,1 | 23 | 16,8 | 63 | 46,0 |
| Satisfacción | 4 | 2,9 | 19 | 13,9 | 43 | 31,4 | 66 | 48,2 |
| Total | 25 | 18,2 | 44 | 32,1 | 68 | 49,6 | 137 | 100,0 |
| $\chi^2 = 17,497$ | | G1 = 4 | | P = 0,002 (P < 0,05) | | significativo | | |

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención y Cuestionario de satisfacción del usuario, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

GRÁFICO DE LA TABLA 3
RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

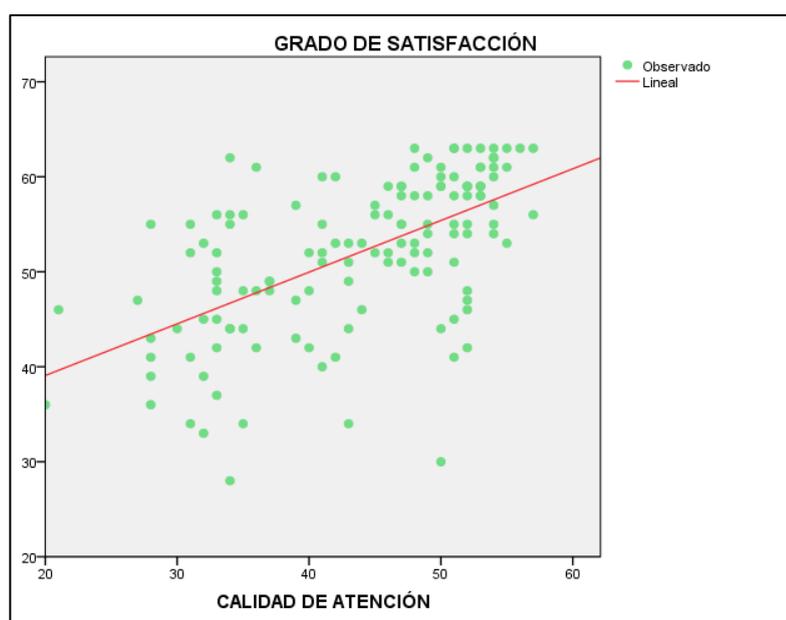


Fuente: Cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención y Cuestionario de satisfacción del usuario, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

| | Calidad de la atención | |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Nivel de satisfacción | Coefficiente de correlación | 0,588** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 (P < 0,05) Significativo |

****Correlación significativa el nivel de 0,01**

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021



La prueba de Independencia de Criterios Prueba Chi Cuadrado, resultó significativa al nivel del 5%, con un valor de Chi cuadrado igual a 17,497 y P- valor = 0,002, lo cual nos permite concluir que existe relación estadística significativa entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de la atención, este resultado es concordante con el resultado del Coeficiente de Pearson.

TABLA 4
RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE LAS
USUARIAS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL PUESTO SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

| Dimensiones de la Satisfacción de la usuaria | Coefficientes de Pearson | Calidad de la atención |
|---|---------------------------------|-------------------------------|
| Comunicación | Coeficiente de correlación | 0,526** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Credibilidad | Coeficiente de correlación | 0,275** |
| | Significancia (bilateral) | 0,001 |
| Competencia | Coeficiente de correlación | 0,410** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Cortesía | Coeficiente de correlación | 0,502* |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Responsabilidad | Coeficiente de correlación | 0,291** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Seguridad | Coeficiente de correlación | 0,325** |
| | Significancia (bilateral) | 0,001 |

**** Correlación significativa al nivel del 0,01**

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de calidad de la atención y Cuestionario de satisfacción del usuario, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021

4.2 Análisis de resultados

En la Tabla 1

Nivel de satisfacción de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021, el 48,2% de las usuarias refieren estar satisfechas, 46,0% están medianamente satisfechas y solo 5,8% se encuentran insatisfechas. Los resultados evidencian que la mayoría de las usuarias que asisten al Puesto de Salud San Juan, refieren sentirse satisfechas y medianamente satisfecha con la atención recibida en el consultorio de obstetricia y la atención recibida cubre las expectativas de las usuarias.

Resultados semejantes a los encontrados por Caquis D, (31). en su investigación sobre calidad de atención de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de atención prenatal, determinó la satisfacción global en 12,73 % de insatisfacción y 87,27% de satisfacción. De igual manera Mogollón K, (29). En su estudio, nivel de satisfacción global de las gestantes con la atención prenatal en el consultorio de obstetricia, indicaron estar satisfechas (86.4%), 12% medianamente satisfechas y 1,6% insatisfechas. Por otro lado, Niño I, (28) en su estudio sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia estableció que en general 90% de las usuarias se encuentran satisfechas con la atención y solo 10% está insatisfechas.

Asimismo, los resultados difieren con Huané M. Uribe L, (36). En su investigación sobre calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico estableció la satisfacción, 56,6% de las usuarias indicaron estar indiferentes, 30,8% insatisfechas y solo 12,6% refirieron estar satisfechas.

La satisfacción de las usuarias es el producto de un proceso que tiene su inicio en el sujeto real y concreto, y que termina en él mismo, es un fenómeno desde su naturaleza, medición e interpretación de su presencia o no esencialmente subjetivo (48).

La satisfacción de las usuarias actualmente es un componente fundamental que permite evaluar la calidad de la atención del personal de salud y la prestación de los servicios de salud, es una herramienta esencial para el conocimiento y análisis de cómo se está brindando un servicio de salud; es el fiel reflejo sin duda alguna de la calidad de asistencia de salud que debe conocer el profesional de salud y que a su vez debe entender, conocer y asumir para optimizar y mejorar los procesos de la atención, con la finalidad de evitar la insatisfacción de la usuaria (49).

Existe una relación directa entre la satisfacción de las usuarias con el uso de los servicios de salud, la conducta terapéutica y sobre todo la continuidad de la atención. La asistencia a los servicios de salud por parte de las usuarias se ve reflejada con su mayor nivel de satisfacción, mayor persistencia en la asistencia al servicio, garantiza mayor adherencia en cumplir con las consultas programadas y el cumplimiento de la prescripción e indicaciones realizadas por el profesional de salud. Es importante mencionar que la satisfacción con la atención del obstetra impacta muchas veces en la mayor probabilidad de la asistencia del parto institucional, minimizando los riesgos de morbilidad materna y perinatal. En consecuencia, se convierte en una necesidad el establecer la satisfacción de la usuaria con la finalidad de identificar los aspectos que están generando la insatisfacción a fin de modificarlos y asegurar la mejora de la calidad de los servicios de salud que garantice la aceptación social (64).

Los resultados de la investigación evidencian que las usuarias que asisten al consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan, se encuentran satisfechas con la atención recibida por el obstetra en un alto porcentaje; pero existe una gran preocupación por el porcentaje de las usuarias que se encuentran medianamente satisfechas e insatisfechas. Nos lleva a reflexionar sobre los aspectos y los recursos con los que se está

brindando la atención de salud y sin duda alguna se debe establecer un plan de mejora de la calidad de la atención. Actualmente el establecimiento de salud cuenta con personal en obstetricia capacitado y en número necesario para brindar un servicio de calidad. Se tienen normas, protocolos, guías técnicas, manuales y estrategias implementadas por el MINSA, para la organización, educación, asistencia técnica, sostenibilidad, evaluación, monitoreo e investigación que permita garantizar el mejoramiento de la calidad del servicio de salud a través de instrumentos que midan la calidad, mecanismos para la atención de la usuaria e indicadores del sistema de gestión de la calidad.

La norma técnica de gestión de la calidad en salud ha permitido la autoevaluación en el Puesto de Salud a través del Comité Técnico, teniendo como resultado una satisfacción general regular. Resultados que se asocian a su infraestructura, que si bien cuenta con ambientes para la atención solo se han realizado arreglos y manteniendo de los mismos. Existe una percepción de las usuarias no satisfecha en su totalidad en relación la información recibida en la explicación del diagnóstico y tratamiento de su estado de salud; asimismo consideran que el tiempo brindado en la consulta fue insuficiente.

Finalmente es necesario indicar que la satisfacción de las usuarias permite integrar los elementos del sistema de la gestión de la calidad como un componente institucional hacia una cultura de calidad con la contribución de todos los entes involucrados dentro de los cuales juegan un papel muy importante los usuarios externos cuya percepción se ve reflejada en su satisfacción; dentro de ese marco le corresponde el obstetra con su formación profesional y capacidades logradas, implementar estrategias para brindar una atención con calidad y calidez y que permita mejorar la percepción e imagen de las usuarias teniendo como resultados pacientes con menor riesgo de efecto iatrogénico y satisfacción máxima.

En la Tabla 2

La calidad de atención del obstetra a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021, se aprecia que 49,6% de las usuarias encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención que recibieron por el obstetra, 32,1% refirió regular calidad de atención y 18,2% indicó que la calidad de la atención fue deficiente. Los resultados evidencian que la mayoría de las usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan, perciben que han recibido una atención adecuada durante su atención y que cubre sus expectativas el servicio que brinda el obstetra.

Similares resultados se presentan en el estudio de Sevillano P, (24). Respecto a la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil, fue calificada como buena con 54,8%, regular 43,8% y 1,4% como mala. Cabrera C, (20) en su investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad advertida por las madres gestantes en la atención del control prenatal determinó que la calidad de la atención fue aceptable con calidad y calidez. La percepción global de la calidad de atención que recibieron las gestantes fue catalogada como excelente y muy buena, y sienten que los profesionales se involucran en su totalidad con su labor y mantienen una interacción considerada muy buena con las usuarias. Por otro lado, difieren con los de Huané M, Uribe L, (36), en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción de gestantes atendidas del consultorio obstétrico, fue calificada la calidad en 60,4% como regular, 23,9% buena y 15,7% mala. Vicerrel N, (23). Determinó que el nivel de calidad de atención como deficiente 55,8%, y 44,2% percibe a la calidad de la atención como poco eficiente.

La OMS, conceptualiza a la calidad de la atención como la asistencia sanitaria que permite asegurar que cada usuaria reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados que le permita conseguir una atención óptima con el ínfimo riesgo en los efectos iatrogénicos y con la máxima satisfacción del paciente (48).

Resulta importante considerar los resultados de la investigación dentro del marco de la salud pública y de sus funciones esenciales, pues la satisfacción de las usuarias es un aspecto de gran interés y que tiene como eje principal la evaluación de los servicios de salud para garantizar la calidad de la asistencia y de su efectividad para proteger y mejorar la calidad de la salud de las personas.

Los resultados evidencian que las usuarias del consultorio de obstetricia del Puesto de San Juan, consideran como buena la calidad de la atención que recibieron por el obstetra, condición lograda en el puesto de salud, en base a la implementación de la gestión de la calidad que tienen como base fundamental el reconocimiento del derecho a la salud que exige un servicio de salud de calidad, se ha implementado recursos humanos (obstetras) en el número necesario, se ha sensibilizado en calidad y capacitado en el aspecto técnico para cumplir con las actividades de una atención integral con un enfoque de interculturalidad y género.

Asimismo, los protocolos, normas y guías técnicas de la gestión de la calidad, ha permitido implementar estrategias orientadas a brindar atención integral de salud de las usuarias en afecciones agudas, crónicas transmisibles y no transmisibles, consejerías en planificación familiar, atención materna perinatal, así como desarrollar acciones de promoción y prevención a través el autocuidado y mecanismo que faciliten el acceso y seguimiento de las usuarias. Se ha reducido el tiempo de espera y los consultorios están implementados con recursos materiales necesarios para brindar un servicio de salud de

calidad; todo ello ha permitido mejorar la confianza de las usuarias con el obstetra, que incluye la responsabilidad de asegurar el acceso de las usuarias a una atención de salud integral con calidad y calidez en el consultorio de obstetricia para garantizar su protección y seguridad.

Sin embargo, se debe prestar atención a los resultados significativos de la calidad de la atención valorados por las usuarias como regular calidad y deficiente calidad, le corresponde al sistema de gestión de la calidad del establecimiento implementar acciones o estrategias para identificar las necesidades y expectativas de las usuarias, a fin de establecer un plan de mejora continua en la calidad de la atención con un enfoque de atención integral en salud, que incorpore como una prioridad labores de promoción y prevención en salud materna y fetal; además se deben realizar evaluaciones periódicas sobre el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de obstetricia y de servicios de apoyo; pues está demostrado que la calidad de la atención en los servicios de atención tienen un efecto positivo en la satisfacción de las usuarias y contribuyen a asegurar una mayor efectividad en la atención, continuidad en el servicio y a disminuir el indicador de morbimortalidad materna y perinatal.

En la Tabla 3

La relación entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021, se encontró que 48.2% de las usuarias perciben un nivel de calidad de atención bueno y se encuentran satisfechas con dicha atención, el 46,0% de usuarias refirieron nivel de calidad regular y se encuentran satisfechas, el 5,8% manifiesta un nivel de calidad de atención deficiente y está medianamente satisfecha. La calidad del servicio de salud debe ser conceptualizada

como una dimensión de la calidad de vida, siendo esta una condición fundamental del desarrollo humano y su satisfacción (40).

Similares resultados fueron obtenidos por Caquis D, (31). Respecto a la calidad de atención determinó que fue buena (89,4%), regular (9,7%) y malo (4,9%), y alto nivel de satisfacción en las usuarias del consultorio de atención prenatal. Resultados que difieren con los de Tarazona Z, (35). En relación a la calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia, el 13,1% indicaron que el servicio es excelente y 72,9% regular y mala calidad de atención, en la satisfacción 25% están insatisfechas con la atención recibida, 46% parcialmente satisfechas y solo 11,2% están satisfechas, por lo que la calidad y satisfacción tienen relación positiva moderada, siendo necesario desarrollar un programa de calidad que refuerce la satisfacción de usuario.

El resultado del coeficiente de correlación de Pearson indica que existe relación positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de las usuarias ($r= 0,588$ y un valor de $P = 0,000$); asimismo se determina en la prueba de Independencia de Criterios o Prueba Chi Cuadrado aplicada en el estudio resultó significativa al nivel del 5%, con un valor de Chi cuadrado igual a 17,497 y P- valor = 0,002, lo que permite concluir que existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención, este resultado es concordante con el resultado del Coeficiente de Pearson.

Resultados semejantes refiere Corbacho A, (27). En el estudio sobre la calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias, encontró que la atención de atención de las obstetras se encuentra relacionada de manera significativa con la satisfacción de las pacientes (análisis estadístico el valor de $p<0,05$). De igual manera Soto D, (24) estableció la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

en el servicio de obstetricia, en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,339$ determinando una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, y que a un nivel de calidad de atención le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.

Por otro lado, Tarazona Z, (32). Estableció la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción de las pacientes atendidas en el servicio de obstetricia con una significancia del 5% (0,05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=21,0261$, encontramos que el valor observado $X^2_o=68,885$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; existiendo una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de obstetricia, por lo que concluye que el coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,531, estableciendo que existe relación positiva directa moderada entre calidad de atención y satisfacción de la paciente en el servicio de obstetricia.

La calidad de salud significa poner en práctica un servicio que permita lograr satisfacer las expectativas y necesidades del usuario; por lo que, existen aspectos que se deben de considerar para asegurar la calidad en la asistencia médica por los profesionales de la salud y para que el paciente se encuentre satisfecho con la atención brindada, debiendo considerar que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción o insatisfacción del usuario y/o familiares (43,46).

La satisfacción de los usuarios es un componente importante para evaluar la calidad del cuidado del personal de salud y la prestación de los servicios de salud. Es una herramienta esencial para el conocimiento y análisis de cómo se está brindando un servicio, es el fiel reflejo de la calidad de asistencia de salud que debe conocer el profesional de salud y que a su vez debe entender, conocer y asumir para optimizar y

mejorar los procesos del cuidado del paciente con la finalidad de evitar la insatisfacción del usuario (49).

Actualmente la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención realizada como parte de la gestión de calidad ha adquirido mayor relevancia, por lo que la calidad es considerada como uno de los ejes para evaluar la calidad del servicio brindado por el obstetra; de igual manera se considera importante la percepción que tienen las usuarias sobre la atención recibida y su satisfacción como un elemento clave para la mejora de la organización y la prestación de los servicios de salud; por lo tanto, es importante y relevante considerar que la calidad de la atención de un servicio de salud en el consultorio de obstetricia, está destinada a brindar atención ambulatoria a través de acciones que se relacionan con la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de las usuarias.

Por lo tanto, la satisfacción de la usuaria se ha convertido en un objetivo irrenunciable y es una medida de la calidad de sus intervenciones. Se considera que el grado de satisfacción se obtiene de la unión del binomio expectativas - calidad percibida, el grado de confianza que el paciente le tenga con el obstetra que lo atiende y la imagen institucional; siendo útil para mejorar, identificar los aspectos insuficientes o disconformidades a través de la opinión de las usuarias midiendo el nivel de satisfacción y calidad del servicio brindado (46).

Los resultados permiten concluir que existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida por el obstetra en el consultorio de obstetricia, comprobándose la hipótesis H1. Asimismo, considerando que la calidad de la atención de salud es un ciclo de mejora que nunca termina y que tiene como finalidad ofrecer un servicio de salud de calidad y coherente con las necesidades de

las usuarias, corresponde al profesional en obstetricia ser capaz de brindar una atención con calidad técnica y calidez, teniendo como resultado un balance en la relación usuaria – profesional que garantice la satisfacción de la usuaria y sobre todo su continuidad en el servicio (57,59).

En la Tabla 4

En la relación entre las dimensiones de la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021.

El análisis de los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, nos permite señalar que las correlaciones entre las dimensiones Comunicación, Competencia y Cortesía, el nivel de satisfacción que se relaciona con la calidad de la atención de las usuarias es positiva moderada (oscilan entre 0,410 y 0,526), se hace evidente que la percepción de las usuarias en relación a la calidad de la información recibida, el trato, la competencia científica y técnica del personal, así como las muestras de respeto brindadas durante la interrelación paciente - profesional de salud tiene una satisfacción considerada como es positiva moderada.

En las dimensiones Credibilidad, Responsabilidad y Seguridad, el nivel de satisfacción en relación de la calidad de la atención de las usuarias es positiva baja (Los coeficientes oscilan entre 0,275 y 0,325), percepción que relación el grado de confianza que siente la usuaria con el obstetra, la atención oportuna que incluye la cantidad y calidad de tiempo que brinda el obstetra, así como el ambiente organizacional que relaciona el equipo de salud y las condiciones del entorno físico.

En el análisis de relación entre las dimensiones de satisfacción y la satisfacción global de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 (Tabla 5), se observa correlaciones positivas altas entre las dimensiones Competencia y Cortesía y la satisfacción global del usuario, con coeficientes de Pearson iguales a 0,820 y 0,841 respectivamente. Las dimensiones Comunicación, Credibilidad, Responsabilidad y Seguridad muestran correlaciones positivas pero moderadas con la satisfacción global, con coeficientes de Pearson iguales a 0,609; 0,551; 0,411 y 0,522 respectivamente.

En la relación al nivel de satisfacción por dimensiones de las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021 (Tabla 6), un porcentaje importante de usuarias valoran a la dimensión Comunicación en los niveles bueno 54,01%, regular 44,5% y deficiente 1,5%, con una correlación en el coeficiente de Pearson de 0,526 positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, debido a que consideran que el obstetra las escucha, respondió a sus interrogantes, preocupaciones e inquietudes y les explica los procedimientos a realizar.

La dimensión Credibilidad es valorada en los niveles bueno, regular y deficiente en porcentajes de 49,6%, 43,1% y 7,3 %, respectivamente, con una correlación en el coeficiente de Pearson de 0,275 positiva baja entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, consideran que es positiva la información brindada por el obstetra, pero no ha cubierto sus expectativas.

La dimensión Competencia es valorada en un porcentaje significativo 52,6% como bueno, 39,4% como regular y deficiente el 8% de usuarios, con una correlación en el coeficiente de Pearson de 0,410 positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención; las usuarias consideran que el personal demostró en gran medida

habilidad para cumplimiento de sus funciones, les inspira confianza y demuestra interés de como su problema afecta a su familia.

Las usuarias califican a la dimensión Cortesía en los niveles de bueno, regular y deficiente en porcentajes de 59,1%, 33,6% y 7,3% respectivamente, con una correlación en el coeficiente de Pearson de 0,502 positiva moderada entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, las usuarias valoran como positivo el trato amable del obstetra, las saluda, muestra interés por su estado de salud y respondió con cortesía a sus preguntas.

La dimensión Seguridad es valorada de forma similar a las dimensiones precedentes, en los niveles, bueno, regular y deficiente con porcentajes 59,9%, 32,8% y 7,3 respectivamente, con una correlación en el coeficiente de Pearson de 0,325 positiva baja entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención. Dimensión en la que las usuarias sienten que el obstetra no ha cubierto sus expectativas, valoran como positiva relación que existe del obstetra en el trabajo, de igual manera valora la limpieza y comodidad del ambiente, así como la privacidad durante la atención, pero no a cubierto sus expectativas por lo que su satisfacción con la calidad de la atención es baja.

La dimensión Responsabilidad es la menos valorada por las usuarias, en los niveles bueno 24,8%, regular 44,5% y deficiente 30,7 %, con una correlación en el coeficiente de Pearson de 0,291 positiva baja entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, las usuarias consideran el obstetra no ha logrado satisfacer sus expectativas sobre su diagnóstico o estado de salud, el material educativo no fue adecuado para el cuidado de su salud y el tiempo que le brindó no fue suficiente, por lo que la valoración en esta dimensión de la satisfacción es regular a deficiente.

Resultados que se asemejan Niño I, (28). En su investigación sobre la satisfacción en cinco dimensiones encontró un alto porcentaje de satisfacción en la dimensión

fiabilidad 75,6%, 79,2% Capacidad de respuesta, 90% Seguridad, 93,7% Empatía y 75,6% Aspectos tangibles, estableciendo que las usuarias de servicio de obstetricia en general están satisfechas. Asimismo, Sevillano P, (24). En su investigación consideró también cinco dimensiones, encontrando que la satisfacción es buena en 59,6% en los elementos tangibles, 43,2% en empatía, 54,8% confiabilidad, 52,1% capacidad de respuesta y 69% seguridad respectivamente. Consideran que la calidad de la atención prenatal global es buena 54,8%, 43,8% regular y 1,4% mala. La mayoría de gestantes indicaron que el tiempo de espera fue muy largo.

Resultados que también se relacionan con López R, (34). En su estudio determinó que la correlación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias, concluyendo que existe correlación efectiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias. Se identificó percepción de la correlación que existe y la significancia entre las dimensiones Seguridad, Empatía, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Fiabilidad, Tangible y sensibilidad y Calidad Funcional de las usuarias del CEM, es efectiva, directa y buena con una correlación significativa o no, entre algunas de ellas.

Asimismo, Aguilar I, (22). Determinó la medición de los elementos que impactan en la calidad de atención, se evidencia que los factores que favorecen la calidad de atención son la comunicación entre personal, libro para anotar las citas de las embarazadas, identificación de las clínicas de la atención prenatal, el tiempo de espera es adecuado, la clínica de la atención prenatal tiene equipamiento adecuado, limpieza, mobiliario y equipo indispensable y los factores que no ayudan a la calidad de atención fueron la falta de capacitación en las guías y protocolos establecidos por el Ministerio de Salud para guiarse y realizar acciones oportunas, la población es indígena habla quiche y

el personal en su mayoría habla español lo que limita en la atención con calidad a la mujer embarazada.

Por otro lado, Briones A, (37). en su investigación sobre el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos de obstetricia del Puesto de Salud San Juan, estableció cinco dimensiones de la calidad de atención, encontrando que las usuarias estaban satisfechas con la dimensión seguridad con 73 % y empatía 60 %. Están insatisfechas en la dimensión fiabilidad 60%, capacidad de respuesta 60,0 % y aspectos tangibles 56,3%. Concluyendo que existe buena percepción en relación a la interacción con el profesional obstetra que realiza la atención prenatal.

Para medir la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias se ha hecho necesario incorporar variables relacionadas a actitudes, comportamiento y aspectos emocionales del paciente; se requiere comprender y establecer diferentes dimensiones como el desempeño técnico, efectividad de la atención, relaciones interpersonales, acceso a los servicios, eficiencia de la prestación de servicios, seguridad, continuidad de servicios, comodidad, infraestructura física y elección. Sin embargo, debido a la gran importancia que tiene el análisis de la calidad del servicio y la incorporación de otras variables relacionadas con las expectativas y percepciones, el usuario se convierte en una figura central y actúa como juez y eje central de la calidad. Es necesario agregar que la satisfacción de la usuaria se relaciona directamente en gran medida con la resolución de sus problemas, del cuidado recibido de acuerdo a sus expectativas, el trato personal y amabilidad con el que se brinda el servicio (19).

Algunos autores han establecido que la satisfacción del usuario depende en gran medida de la capacidad que tiene el profesional para resolver sus problemas, de cubrir las expectativas en relación al cuidado, al trato personal que reciben y a la amabilidad que

recibió del profesional que le brindó el servicio. Corresponde concluir que la calidad de la atención del profesional se mide a partir de la satisfacción de la usuaria, siendo esencial para medir considerar tres aspectos importantes: las expectativas del desempeño / calidad, la percepción de desempeño / calidad y la brecha entre las expectativas y el desempeño del profesional (19).

Es importante indicar que el sistema de salud actualmente ha implementado estrategias que mejoren la calidad de los servicios de salud, a fin de disminuir la inequidad social, por lo que, sin duda es necesario contar con reformas estructurales en los sistemas institucionales del sector salud, así como lograr el gran compromiso de los usuarios mediante acciones educativas que lo comprometan con el autocuidado de su salud, considerando que básicamente la satisfacción de éste se manifiesta cuando se alcanzaron o superaron sus expectativas con el servicio de salud.

En ese sentido, se debe considerar que la calidad de atención del obstetra se mide por la capacidad que debe tener dicho profesional de salud para satisfacer ampliamente las expectativas de la usuaria, y por percepción de las características del proceso de atención en el Puesto de Salud como las relaciones interpersonales, la duración de la consulta y su contenido, las acciones clínica de revisión y diagnóstico, el resultado en su salud, las características en la estructura organizacional, humana y física, así como su accesibilidad, a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas en los servicios de salud (64).

Los resultados del estudio muestran que existe una relación entre la calidad del servicio brindado por el obstetra y las dimensiones establecidas como recursos que contribuyen para lograr la satisfacción de las usuarias del Puesto de Salud San Juan, considerando que hablar de la calidad del servicio en salud es un término muy

controversial y complejo, pues la calidad se determina por la manera de atención de las necesidades de las usuarias y la percepción de éstas con el servicio recibido, convirtiéndose en una preocupación de la institución como proveedora del servicio lograr alcanzar una medida válida y confiable de la satisfacción de las usuarias, siendo importante mencionar que la calidad de la atención está dada por la diferencia entre expectativas y percepciones de las usuarias en relación al servicio de salud recibido (19).

Finalmente, se requiere precisar los resultados de la investigación han puesto en evidencia que existe dimensiones que si bien es cierto tienen un nivel positivo de correlación entre la calidad de atención brindada por el obstetra y la satisfacción de las usuarias, no se ha logrado alcanzar un nivel de satisfacción bueno, por lo que se debe establecer un plan de mejora a fin de superar las expectativas de las usuarias durante la atención. Se debe mejorar la privacidad durante la atención, limpieza y comodidad en el ambiente de obstetricia; asimismo, el obstetra debe mejorar su comunicación con la usuaria sobre su diagnóstico y tratamiento en el momento de la consulta, y que la información que se le brinda debe ser de utilidad, precisa y pertinente para el estado clínico de la usuaria.

Las mejoras que se deben implementar deben realizarse dentro del marco de la gestión de la calidad, para ello es necesario que se apliquen metodologías, estrategias y herramientas de calidad de manera conjunta entre los usuarios externos e internos del Puesto de Salud que permitan mejorar de manera continua y permanente la calidad de los servicios y recursos desarrollando una cultura de calidad, con una sensibilidad hacia las necesidades y expectativas de las usuarias del consultorio de obstetricia.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La presente investigación sobre Nivel satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021, concluye en lo siguiente:

- Las usuarias atendidas en un mayor porcentaje refirieron estar satisfechas con la atención recibida. Se debe asegurar cubrir las expectativas de las usuarias para disminuir el porcentaje de usuarias insatisfechas o poco satisfechas.
- En relación a la calidad de la atención el mayor porcentaje de las usuarias consideran que la atención recibida por el obstetra es buena, no obstante, se debe incrementar las habilidades y competencias del obstetra para mejorar la calidad de la atención.
- Existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención recibida por el obstetra en el consultorio de obstetricia, probándose la hipótesis propuesta H1.
- En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada, y en la dimensión credibilidad, responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja. En el marco de la gestión de la calidad se deben implementar acciones para mejor percepción y expectativas de las usuarias en las dimensiones afectadas.

5.2 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se sugieren las siguientes recomendaciones:

- En el marco de la gestión de la calidad se deben implementar planes de mejora continua, con estrategias que incorporen las perspectivas de las usuarias garantizando su sostenibilidad.
- Se debe promover la educación sobre la calidad, para la calidad y de la calidad para todo el personal de establecimiento de salud, a fin de fomentar una sensibilidad por las necesidades de los usuarios y una cultura de calidad en todos sus niveles.
- A los responsables del sistema de gestión de la calidad del puesto de salud se deben realizar acciones de mejora a fin de implementar encuestas de satisfacción periódicas que permitan evaluar la satisfacción y la calidad del servicio brindado por el profesional de obstetricia.
- Realizar estudios cualitativos relacionados con la línea de investigación que incluya la perspectiva de las usuarias en las dimensiones de la satisfacción a fin de que se pueda explicar los motivos de la insatisfacción de las usuarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Santana M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV junio 2018 [Tesis para Obtener el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo. 2018. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29975/santana_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. MINSA. Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. Lima Perú. 2009. [Internet]. [22 diciembre de 2018]. Disponible de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
3. Servicio Nacional de Salud (SNS) y UNICEF República Dominicana. Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno. DCH-MA-001 – Versión: 01. Santo Domingo República Dominicana 2018 [Internet]. 31 de octubre de 2018 [citado 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanarepublic/media/1086/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20Observaci%C3%B3n%20de%20los%20Procesos%20de%20Atenci%C3%B3n%20y%20Humanizaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20Materno.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud. Objetivos de desarrollo del milenio (ODM). [Internet]. 19 febrero de 2018 [22 diciembre de 2018]. Disponible de: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-\(mdgs\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-(mdgs))
5. Ministerio de Salud. Plan de gestión de la calidad en salud 2021. Perú 2021. [Internet]. [22 diciembre de 2018]. Disponible de: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2021/04/RJ-112-2021-J-INEN-1.pdf>
6. Gómez R. Mejora continua de la calidad de la atención en salud materna en el Hospital Materno Infantil de la Caja Nacional de Salud, Regional La Paz. 2018. [Tesis para Obtener el Título de especialista en Salud Pública]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés. 2018. Disponible de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20730/TE-1296.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Goic J. El Sistema de Salud de Chile: una tarea pendiente. Rev. méd. Chile vol.143 no.6 Santiago jun. 2015. [Internet]. [citado agosto 5, 2018]. Disponible: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872015000600011
8. Cosavalente-Vidarte O, Zevallos L, Fasanando J, Cuba-Fuentes S. Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública vol.36 no.2 Lima jun./set. 2019. [Internet]. 28 de junio de 2019 [citado 26 de noviembre de 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200022
9. Enrique V. Satisfacción de la calidad de las pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar del Hospital María Auxiliadora, Octubre – Diciembre, 2016. [Tesis para obtener el Título de Licenciado en Obstetricia]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 2017. Disponible de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/575/TITULO%20-%20ENRIQUE%20QUISPE%20VANESSA%20MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Franco Giraldo ADJ. Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en la Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI. Una revisión narrativa. RGYPS [Internet]. 2 de octubre de 2020 [citado 26 de noviembre de 2021];19. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/28129>
11. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. [Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias]. Cajamarca. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, 2017. Disponible de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%20N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%20N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20TEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Gómez A, Martínez M, Rincón S. Evaluación de la satisfacción en la atención en salud de las gestantes del Hospital San José, de La Gloria Cesar, 2017. [Trabajo de grado para obtener el título de especialista en gerencia]. Bolivia: Universidad Mayor

- de San Andrés. 2018. Universidad de Santander “UDES”. Colombia. Disponible de: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/678/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20salud%20de%20las%20gestantes%20del%20Hospital%20San%20Jose%2C%20de%20La%20Gloria%2C%20Cesar%2C%202017..pdf>
13. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. Perú 2006. [Internet]. [22 diciembre de 2018]. Disponible de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf
 14. Larrea H. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al Centro de Salud el Bosque, octubre - diciembre 2018. [Tesis para Obtener el Título de médico cirujano]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2018. Disponible de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3974/BC-TES-TMP-2850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 15. Huaccho S. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017. [Tesis para obtener el título obstetra]. Cerro de Pasco. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú 2017. Disponible de: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/918/1/TESIS%20HUACCHO.pdf>
 16. Da Silva A, da Cruz Gouveia Mendes A, Duarte Miranda G, de Souza W. A La calidad de la atención al parto dentro de la red pública hospitalaria en una capital brasileña: la satisfacción de las gestantes. (Español). Cuadernos de Salud Pública [Internet]. (2017, Dec), [citado agosto 5, 2018]; 33(12): 1. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edo&AN=127106857&lang=es&site=eds-live&scope=site>
 17. Nuñez Y. Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018. [Tesis para obtener el título Segunda Especialidad]. Huancayo. Universidad Peruana Los Andes, Perú 2018. Disponible de: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1670/TAC037_1999_6059_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Mayorga Mogollón LE, Sejin Vásquez CE, Pérez Gómez M, Guzmán Martínez J. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev Univ Ind Santander Salud. Colombia 2019; 51(3): 220-227. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9687/9760>
19. Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, Junio 2019. [Tesis para obtener el título de master en administración en salud]. Nicaragua. Universidad Nacional de Autónoma de Nicaragua, Managua 2019.
20. Cabrera C. Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A – Pugacho, Ibarra. Ecuador; 2018. [Tesis para obtener el título de licenciada]. Ibarra. Universidad Técnica del Norte, Ecuador 2018 Disponible de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7889/1/06%20ENF%20922%20RABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
21. Flores L, Molina J. Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2016 [citado agosto 5, 2018]. Disponible de <https://repositorio.unan.edu.ni/4524/1/5787.pdf>
22. Aguilar I. Medición de factores que influyen en la calidad de atención prenatal, brindada por enfermeras (os) de los distritos del área de salud de Totonicapán, Guatemala, julio - septiembre 2015. [Internet]. Universidad Rafael Landívar; 2015 [citado agosto 5, 2018]. Disponible de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/09/02/Aguilar-Ingrid.pdf>
23. Vicerrel N. Percepción de la calidad de atención prenatal de las gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro Materno Infantil Ramos Larrea del Distrito Imperial, Periodo 2019 [Internet]. Universidad Privada Sergio Bernales; 2020 [cited 2019 Nov 23]. Disponible de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT EC.UPSB.220&lang=es&site=eds-live&scope=site>
24. Sevillano P. Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, 2018. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. [cited 2019 Nov 22]. Disponible de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7866/Sevillano_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Ccencho S. satisfacción del usuario en relación a calidad de atención en el Servicio de Obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018 [cited 2019 Nov 22]. Disponible de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT-EC.20.500.12692.29807&lang=es&site=eds-live&scope=site>
26. Garayar Ttito S. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018 [Tesis para Obtener el Título de especialista en Salud Pública]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Soto D. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud los Aquijes Ica, junio 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018 [cited 2019 Nov 23]. Disponible de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT-EC.20.500.12692.29980&lang=es&site=eds-live&scope=site>
28. Niño I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [cited 2019 Nov 23]. Disponible de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT-EC.20.500.12672.10128&lang=es&site=eds-live&scope=site>
29. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal enero - febrero 2016 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [cited 2019 Nov 25]. Disponible de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT-EC.20.500.12672.4812&lang=es&site=eds-live&scope=site>
30. Corbacho A. Calidad de atención de las obstetras y su relación con la satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Belenpampa - Cusco 2016 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2016 [cited 2020

- Nov 23]. Disponible de:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT-EC.20.500.12692.20398&lang=es&site=eds-live&scope=site>
31. Caquis D. Calidad de atención de los servicios de salud y nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de atención prenatal de la Aclas Pillco Marca, abril - mayo del 2016. [Internet]. Universidad César Vallejo; 2017 [cited 2019 Nov 23]. Disponible de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3387>
 32. Preciado K, Siancas K. Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I- 2 “Gerardo Gonzáles Villegas” Tumbes 2016. [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes; 2017 [cited 2019 Nov 23]. Disponible de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/78/TESIS%20-%20PRECIADO%20Y%20SIANCAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 33. Salas Lirio I. Satisfacción de usuarias sobre calidad de atención del obstetra, Hospital II ESSALUD – Huaraz, 2019. [Tesis para obtener el título de licenciada en Obstetricia]. Huaraz. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz 2019. Disponible de:
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3639/T033_47926567_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 34. López R. Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública]. Nuevo Chimbote. Universidad César Vallejo, Chimbote 2018. Disponible de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34962/L%c3%b3pez_HRK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 35. Tarazona Z. Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de Servicios de Salud]. Huaraz. Universidad César Vallejo, Huaraz 2017. Disponible de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29679/tarazona_bz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 36. Huané M, Uribe Márquez L. Calidad de Atención y Satisfacción de Gestantes Atendidas del consultorio obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2017.

- [Tesis para obtener el título de licenciada en Obstetricia]. Huaraz. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz 2017. Disponible de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2129>
37. Briones A. Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externos de obstetricia del Puesto de Salud San Juan de Chimbote, 2015. [Tesis para obtener el grado de Magister en Obstetricia]. Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote 2015. Disponible de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041124>
38. Zamora-Soler JA, Maturana-Ibáñez V. El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. Rev. Colomb. Enferm. [Internet]. 30 de setiembre de 2019. [citado 22 de diciembre de 2021]; 18(2): e010. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/2513/2223>
39. Ministerio de Salud. Protocolo de trato al usuario interno y externo. Chile 2017. [Internet]. [22 diciembre de 2018]. Disponible de: <https://www.scoquimbo.cl/gob-cl/mais/files/06-12-2017/participacion/PROTOCOLO%20DE%20TRATO%20AL%20USUARIO%20MP%20CAREN%20Y%20POSTAS.pdf>
40. Castillo N. El desempeño profesional y la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital II-1-MINSA Moyobamba: Enero - marzo 2016. [Internet]. Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto; 2017 [cited 2019 Nov 23]. Disponible de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3486/MAEST.CIENC.SAL.%20PUB.%20-%20Nandy%20Castillo%20Jave.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Minaya E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016. [monografía en el Internet]. [agosto 5, 2018]. Disponible de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1
42. Schwarcz R, Fescina R, Duverges C. Obstetricia. 7ma ed. Buenos Aires: El Ateneo; 2016.

43. Paredes Larios CP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1. Perú. [Internet]. 08 de junio de 2020 [citado 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
44. Izquierdo Espinoza JR. La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Rev. Horizonte Empresarial. Enero-junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437ISSN: 2313-3414. [Internet]. 30 de junio de 2021 [citado 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/1648-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8129-2-10-20210701-1\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/1648-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8129-2-10-20210701-1(1).pdf)
45. Paredes A. Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, 2019 [Tesis para Obtener el Título de obstetra]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. 2019. Disponible de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Ministerio de Salud. Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Perú 2019. [Internet]. [22 diciembre de 2021]. Disponible de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGCS_visto%20SGP.PDF.PDF
47. Huamán S. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018. [Tesis para obtener el grado de maestro]. Ayacucho. Universidad César Vallejo, Ayacucho 2018. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28162/huaman_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y
48. 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. [Tesis para obtener el grado de Doctor]. Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote 2018.
49. Marín A. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. [Tesis para obtener el título de obstetra]. Iquitos. Universidad Científica del Perú, Iquitos 2017. Disponible de:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/180/MARIN-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

50. Caira D. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche Arequipa 2019. [Tesis para obtener el título de médico cirujano]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa 2019. Disponible de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8156/MDcatidf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
51. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de Lima, 2021. [Tesis para obtener el título de enfermero]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2021. Disponible de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
52. Ministerio de Salud. Sala de situación de salud. Perú a la SE 15-2018 [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2018 [citada 2018 Oct 20]. Disponible en: http://www.dge.gob.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=647
53. Cano L, Charapachi E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018. [Tesis para obtener el título de licenciado en enfermería]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica 2018. Disponible de: https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31-%20T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
54. Jaya V. Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito Bajo la teoría del modelo SERVQUAL. Ambato 2017. [Trabajo de titulación para grado de magister]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. 2017. Disponible de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
55. Marín A. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. [Tesis para obtener el título de obstetra]. Iquitos. Universidad Científica del Perú, Iquitos 2017. Disponible de:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/180/MARIN-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

56. Tamayo X. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017. [Tesis para obtener el título de obstetra]. Iquitos. Universidad Científica del Perú, Iquitos 2017. Disponible de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/276/TAMAYO-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
57. Fernández R, Jabo S. Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 ESSALUD Moyobamba, periodo enero – mayo 2016. [Tesis para obtener el título de obstetra]. Tarapoto. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Tarapoto 2016. Disponible de: https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2327/TP_OBS_00400_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
58. Pereira C, Timoteo P. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018. [Tesis para obtener el título de obstetra]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco 2018. Disponible: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2275/1/T026_71882268_T.pdf
59. Orihuela Z. Nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y la Ensenada. Puente Piedra. 2015 [Tesis para obtener el título de obstetra]. Universidad de San Martín de Porres, Lima 2015. Disponible de: http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYT_EC.20.500.12727.3040&lang=es&site=eds-live&scope=site
60. Rodríguez S, Rodríguez A, Tejera M, Dávila D. Satisfacción del Consumidor: Modelos Explicativos. 2016 [Internet]. [5 de agosto de 2018]. Disponible: <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
61. Valledor Estevill R.F. Blanco Gómez M.R. y Feria Avila H. La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica [En Línea]. Las Tunas:

- Editorial Académica Universitaria (Edacun), 2019 [consultado 22 Dec 2021].
Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151739?page=102>
62. Nava Sanchezllanes N. y Monroy Mejía M.D.L.Á. Metodología de la investigación [En Línea]. México, D.F: Grupo Editorial Éxodo, 2018 [consultado 22 Dec 2021].
Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172512?page=125>
63. Código de ética para la investigación. [Internet]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2021[10 de octubre de 2021]. p. 3–4. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
64. Febres-Ramos RJ. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#aff1

ANEXOS

ANEXO 1

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

La población estuvo conformada por 618 mujeres atendidas en el consultorio de obstetricia en el Puesto de Salud San Juan, de la Provincia del Santa – Departamento de Ancash. Para obtener la muestra se utilizó la fórmula para proporciones, considerando como tamaño de la población el número de usuarias atendidas en el consultorio de obstetricia, con un nivel de confianza del 95% y 5% de error, según se muestra en el siguiente cuadro:

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

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{618 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 617 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 137$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- p = Variabilidad negativa = 0,5
- q = Variabilidad negativa = 0,5
- e = Precisión del error = 0,05
- Z = Nivel de confianza del 90% = 1,96

ANEXO 2: Instrumento para medir la calidad de la atención

**ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN**

INSTRUCCIONES. -

Estimada Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre las actividades del personal que le brinda cuidados 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° | ACTIVIDADES | S | A | N |
|----|---|---|---|---|
| 1 | El personal de salud que la atendió le hace sentir como un ser único y especial | | | |
| 2 | Cuando el personal la 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 la 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 la 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 la 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

Total: 60 puntos

A veces: 2 puntos

total: 40 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 20 puntos

ANEXO 3: Instrumento para medir la satisfacción de la usuaria

**ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN**

INSTRUCCIONES. -

Estimado Sra.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción de su persona con el personal de Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud San Juan de Chimbote. 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 la atiende la 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 | La información que recibe del personal que la atendió lo considera útil | | | |
| 6 | La información recibida fue precisa, pertinente e importante | | | |
| 7 | Confía en la capacidad del personal de salud que la 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 atenderla | | | |
| 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 / obstetra que la atendió le explicó acerca de su problema de salud | | | |
| 17 | El personal 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 la 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

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

Total: 63 puntos

Total: 42 puntos

Total: 21 puntos

ANEXO 4

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Evaluación cualitativa:

La evaluación cualitativa 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 Puesto de Salud San Juan, elaborado por la Dra. Nélide Cantuarias Noriega.

Reporte de validación del cuestionario de conocimientos sobre métodos

| | |
|----------------|---|
| Año | 2021 |
| Procedencia | Chimbote - Perú |
| Administración | Usuaris del Puesto de Salud |
| 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 |

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 Crombach.

k: Número de ítems.

V_i : Varianza de cada ítem.

V_t : Varianza total.

Obteniéndose los siguientes resueltos

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº 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.

ANEXO 5: Consentimiento informado

EXPONGO:

Que he sido debidamente INFORMADA por los responsables de realizar la investigación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021”, para participar de dos encuestas en forma libre y voluntaria, con la finalidad de contribuir al desarrollo del mencionado trabajo de investigación.

Que he recibido explicaciones sobre los propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que surgieron.

MANIFIESTO:

Que, habiendo comprendido las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, OTORGO MI CONSENTIMIENTO para participar de las encuestas.

Firmo el presente documento, como constancia.

Firma del encuestado

Firma del encuestador

Fecha: Chimbote, de del 20.....

TABLA 5
RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN Y LA
SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

| Dimensiones de la Satisfacción de la usuaria | Coeficientes de Pearson | Satisfacción global |
|--|----------------------------|---------------------|
| Comunicación | Coeficiente de correlación | 0,609** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Credibilidad | Coeficiente de correlación | 0,551** |
| | Significancia (bilateral) | 0,001 |
| Competencia | Coeficiente de correlación | 0,820** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Cortesía | Coeficiente de correlación | 0,841* |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Responsabilidad | Coeficiente de correlación | 0,411** |
| | Significancia (bilateral) | 0,000 |
| Seguridad | Coeficiente de correlación | 0,522** |
| | Significancia (bilateral) | 0,001 |

**** Correlación significativa al nivel del 0,01**

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción de la usuaria, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021.

TABLA 6
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE LAS USUARIAS EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD
SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021

| Dimensiones | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| COMUNICACIÓN | | |
| Deficiente | 2 | 1,5 |
| Regular | 61 | 44,5 |
| Bueno | 74 | 54,01 |
| CREDIBILIDAD | | |
| Deficiente | 10 | 7,3 |
| Regular | 59 | 43,1 |
| Bueno | 68 | 49,6 |
| COMPETENCIA | | |
| Deficiente | 11 | 8,0 |
| Regular | 54 | 39,4 |
| Bueno | 88 | 52,6 |
| CORTESÍA | | |
| Deficiente | 10 | 7,3 |
| Regular | 46 | 33,6 |
| Bueno | 81 | 59,1 |
| RESPONSABILIDAD | | |
| Deficiente | 42 | 30,7 |
| Regular | 61 | 44,5 |
| Bueno | 34 | 24,8 |
| TOTAL | 137 | 100,0 |
| SEGURIDAD | | |
| Deficiente | 10 | 7,3 |
| Regular | 45 | 32,8 |
| Bueno | 82 | 59,9 |

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción de la usuaria, elaborado por Cantuarias, N. Aplicado a las usuarias en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021.



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: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. PUESTO DE SALUD SAN JUAN_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, cumplo con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Determinantes de la salud de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes de la salud de la persona, 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.

Pichén León Yhany Abelina

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chimbote, 25 de mayo del 2021

Sra:
Yhany Abelina Pichén León

Presente:

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

El motivo de esta carta es para saludarle, y a la vez se le informa la aceptación para que pueda realizar su investigación titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE, 2021", establecimiento que está integrado a la Micro Red Miraflores Alto.

Sin más por el momento, me suscribo de usted.

Atentamente,



Red de Salud Pacífico Norte
Micro Red Miraflores Alto
Luzmila
Mgtr. Luzmila Telloque Carrasco
COP: 4207
Jefe de Micro Red Miraflores Alto