



# **ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Huamán Mallma, Sussy Roxana

**ASESORA:**

Mg. Orellana Quispe, Lucy

**SECCIÓN:**

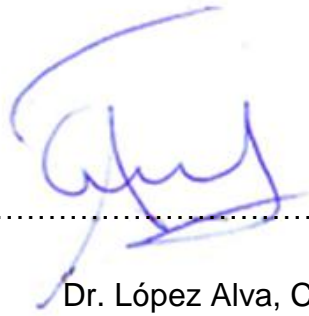
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Prestación de los Servicios

**PERÚ-2018**

PÁGINA DEL JURADO



---

Dr. López Alva, Carlos

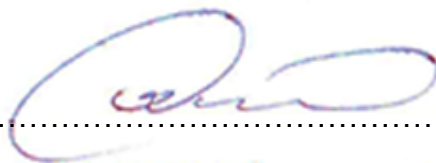
Presidente



---

Dr. Farfán Bellido, René

Secretario



---

Mg. Orellana Quispe, Lucy

Vocal

A Dios, por haberme guiado a lo largo de mi carrera; a mi madre por apoyarme en todo momento y por los valores que me ha inculcado; a mi pareja por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional y a mi hijo por ser mi fortaleza en todo momento.

## **Agradecimientos**

Al Ing. César Acuña Peralta, por su preocupación al darnos la oportunidad para poder continuar en la formación profesional de los trabajadores del Perú.

A la Universidad César Vallejo por la calidad y el profesionalismo demostrado en la organización del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A cada uno de los docentes de la maestría, por su orientación y guía permanente en todo este proceso. Sobre todo, en la etapa final. Mi gratitud para todos.

A la Dra. Orellana Quispe, Lucy por su profesionalismo y responsabilidad en el proceso de asesoramiento.

A quienes hicieron posible que pueda escalar un peldaño más, en este largo trajinar que aún me falta por recorrer.

A mí familia; por su comprensión, respaldo y sobre todo su apoyo moral, en estos dos años de estudio.

A las usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, por ser parte del investigativo.

La autora.

## Declaratoria de Autenticidad

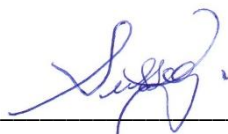
Yo, Huamán Mallma, Sussy Roxana, estudiante de la Maestría con mención Gestión de los servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 41002503, con la tesis titulada *“Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarias que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018”*.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto del 2018.



---

Huamán Mallma, Sussy Roxana  
DNI N° 41002503

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “*Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarias que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018*”, con la finalidad de establecer la relación de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación y dispuestas a las sugerencias encomendadas.

La autora.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos.....	38
II. MÉTODO.....	41
2.1. Diseño de investigación.....	42
2.2. Variables, operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos.....	47
2.6. Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS.....	49
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES.....	74
VII. REFERENCIAS.....	76

ANEXOS..... 82

Anexo N° 01: Acta de aprobación de la UCV

Anexo N° 02: Declaración jurada de originalidad

Anexo N° 03: Instrumento

Anexo N° 04: Validación de instrumentos

Anexo N° 05: Matriz de consistencia

Anexo N° 06: Constancia que acredite la realización del estudio

Anexo N° 07: Galería fotográfica

Anexo N° 08: Artículo científico



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa, lo mismo que se titula: Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarias que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018, es de diseño descriptivo correlacional de corte transversal y se realizó con el objetivo de correlacionar la variable de supervisión con la variable de asociación en sus dimensiones, humana, técnica y entorno, este estudio me ha permitido evaluar, la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención y sus niveles de satisfacción en el consultorio de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho y se apoya en las teorías de Donabedian, Gonzales y Ministerio de Salud (MINSA), quienes señalan las dimensiones de este estudio en ambas variables. La muestra de estudio estuvo compuesta por 100 usuarias atendidas. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario de encuesta sobre la percepción de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias que acudieron de abril a julio 2018. El instrumento de recojo de datos cuantitativos estuvo estructurada de la siguiente manera 20 ítems con escalas de cinco categorías resumidas en: Muy mala, mala, regular buena y muy buena; para el procesamiento de datos se recategorizó en deficiente, regular, buena y excelente. Para la verible satisfacción las escalas de la instrumentación fueron nunca, rara vez, algunas veces, frecuentemente y siempre, para el procesamiento de datos se recategorizó en satisfacción baja media y alta, y estos se apoyan en el MINSA Guía técnica para la evaluación de la satisfacción y Calidad en usuarias. La confiabilidad del instrumento se apoya en el cálculo del Alpha de Cronbach= 0.799, =0.721, para ambas variables. Para el análisis de información se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, en función a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por tratarse de 100 muestras con significados bilaterales menores a 0,05 y la determinación de una prueba no paramétrica. En relación a los resultados encontramos el 62,0% de las usuarias consideran una calidad de atención en escala regular del consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida.

En función a la prueba inferencial se concluye: La calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018, en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,781 la misma que se ubica en el nivel de alta correlación; por lo tanto existe correlación buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Rho: 0,781;  $p < 0,05$ )

**Palabras:** Calidad de atención/Niveles de satisfacción en usuarias.

## ABSTRACT

The present research work is of a quantitative nature, as well as the degree: Quality of Care and Level of Satisfaction of Users that Come to the External Obstetric Clinic in the Regional Hospital of Ayacucho 2018, is descriptive design correlational cross-section and is with the aim of correlating the variable of supervision with the variable of association in its dimensions, human, technical and environment, this study has allowed me to evaluate the perception of people about the quality of care and their levels of satisfaction in the office of Obstetrics of the Regional Hospital of Ayacucho and supported on the theories of Donabedian, Gonzales and MINSA, who pointed out the dimensions of this study in both variables. The study sample consists of 100 users served. For the information option, a survey questionnaire was applied on the quality of care and levels of satisfaction in users who attended from April to July 2018. The content of quantitative data collection is the following table of 20 items with scales of five categories summarized in: Very bad, bad, regular good and very good; for the data processing it was categorized in deficient, regular, good and excellent. For the acceptable verification of the readings of the instrumentation were never, rarely, sometimes, frequency and frequency, for data processing was reclassified in the satisfaction of the average and high, and these are supported by the MINSA Technical guide for the evaluation of user satisfaction and quality. The reliability of the instrument is based on the calculation of Cranach's Alpha = 0.799, = 0.721, for both variables. For the analysis of information, the statistical tests of Spearman's Rho were applied, based on the Kolmogorov-Smirnova normality tests because they were 100 samples with bilateral meanings less than 0.05 and the determination of a non-parametric test. In relation to the results, 62.0% of the users considered a quality of attention in a regular scale of the outpatient clinic of Obstetrics in the Regional Hospital of Ayacucho; regarding levels of satisfaction, 54.0% of the users presented average attention with the attention received.

According to the inferential test, it is concluded: The quality of care is related to the levels of satisfaction in users who come to the external Obstetrics office in the Regional Hospital of Ayacucho 2018, because the P - Value obtained is (0,000) and is less than at the level of significance ( $\alpha$ : 0.05); the same one that determines

that one can return to the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, the coefficient of correlation between the variables is 0.781 the same one that is located in the high correlation level; therefore, there is a good correlation in the bilateral 0.01 (2-tailed) level between the quality of care variable and user satisfaction levels. With a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%. (Rho: 0.781,  $p < 0.05$ )

**Keywords:** Quality of attention / Levels of satisfaction in users.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En la calidad de atención brindada por el personal obstétrico en los consultorios externos de los hospitales a nivel mundial se perciben un conjunto de deficiencias, como por ejemplo, la insuficiente comunicación con las usuarias, atención inoportuna, trato inadecuado, carencia de empatía, poco acompañamiento a las pacientes, condiciones ambientales inadecuadas, fallas en la higiene, carencia de equipos, falta de privacidad, etc.; que a su vez, se reflejan en determinados niveles de insatisfacción en las usuarias: desconfianza en el personal y en la institución hospitalaria, incomodidad con la atención brindada, quejas y reclamos, entre otros. Al respecto Sachse y otros (2012), al diagnosticar la calidad de atención obstétrica desde la perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad en los Centros de Salud de Oaxaca – México, indican que la atención prenatal y obstétrica en su gran mayoría tiene carencias en infraestructura, equipos, insumos, medicamentos, sistemas de comunicación, transporte y recursos humanos.

Castaño Sierra (2009) refiriéndose a la opinión de las usuarias sobre la calidad de atención en el control prenatal de una Institución Prestadora de Servicios (IPS) de la localidad de Chapinero, Bogotá – Colombia, indica que la percepción global de las usuarias con respecto a la calidad de atención de la IPS es altamente negativa, que se concreta en la manifestación del 50% de las entrevistadas de no haber recibido charlas de educación de salud en temas como riesgos durante el embarazo, nacimiento del bebé, lactancia materna y no haber realizado los ejercicios y trabajos de parto. Asimismo señalaron que el personal de salud los atendieron con poca amabilidad hasta descortés, poco tiempo de atención, cambio de cita sin previo aviso, entre otros tratos inapropiados. Murillo Acuña (2004) con respecto a la calidad del control prenatal en el Centro de Salud Ciudad Sandino de Managua - Nicaragua, concluyó que el 17.6% de usuarias se mostraban insatisfechas con la comodidad mientras esperan ser atendidas en consulta y el 40% se sentían poco satisfechas; el 28% se hallaban poco

satisfechas con la duración de la consulta y el 4.8% se encontraban insatisfechas.

Las deficiencias señaladas a nivel mundial se replican a nivel nacional, tal como reporta Preciado Fuentes y Siancas Dioses en el año 2016, con respecto a las usuarias del Consultorio Materno del Puesto de Salud I- 2 “Gerardo Gonzáles Villegas” de Tumbes – Perú, en que, un 18.4% están regularmente satisfechas con la atención recibida, el 43.4% regularmente satisfechas con la estructura hospitalaria materno, el 31.6% se encuentran regularmente satisfechas con el proceso de atención, y el 60.5% están regularmente satisfechas con la accesibilidad del consultorio materno. Asimismo Sánchez Rodríguez (2016) en relación a la calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el parto del servicio de hospitalización de obstetricia en el Hospital de Iquitos “César Garayar García” (Perú), menciona que el 99% de las usuarias encuestadas estaban poco satisfechas con la atención general recibida y el 63% poco satisfechas con la atención recibida en el parto.

Marín Guerra (2017) al referirse a la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, San Juan de Iquitos – Perú, afirma que el 18.2% de las encuestadas estaban insatisfechas con la capacidad de respuesta del personal de obstetricia y el 31.1% de las pacientes se hallaban insatisfacción con la atención global del área de obstetricia. Palomino Estrada (2015) al estudiar la calidad de atención del control prenatal en el Hospital Regional de Arequipa PNP “Julio Pinto Manrique”, Arequipa – Perú, señala, que el 21.3% de pacientes califican como mala la calidad de atención recibida en su control prenatal.

Quispe Gómez (2013), en la evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de la consulta externa de ginecología y obstetricia del Hospital San Juan de Dios Cara de Trujillo, asevera que el 94.2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción con la calidad de atención global, el 83.9% muestra insatisfacción con la confiabilidad de

atención, el 81.4% insatisfacción con los aspectos tangibles, el 79.5% manifiesta insatisfacción con respecto a la seguridad, el 76.1% expresa insatisfacción con la respuesta rápida en la atención y el 68.8% muestran insatisfacción con la empatía del profesional de obstetricia.

Las deficiencias halladas a nivel nacional también se presentan a nivel regional y local como lo destaca Alarcón Vila en el año 2014 al referirse a los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, donde los factores como la edad, grado de instrucción, idioma y lugar de procedencia de las usuarias no están asociados a la calidad de atención percibida; mientras que los factores como el tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio está asociada con la calidad de atención percibida. En ese sentido, los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida; en cambio, los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias. Ayala y Huamán (2010) en relación a los factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho, concluye que, el 80.2% de usuarias gestantes se hallaban insatisfechas con la atención prenatal recibida, solo el 27.6% de usuarias lograron el nivel de conocimiento regular sobre la atención prenatal; así, encontrándose la asociación directa entre el nivel de conocimiento y el grado de satisfacción. Gómez y Gutiérrez (2007) con respecto al grado de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en el Hospital de Apoyo de Huanta, resalta, que de las 255 gestantes (100%) entrevistadas, el 1.6% de pacientes se mostraron insatisfechas con haber esperado durante 30 minutos para ser atendidas y el 1.2% de gestantes se sintieron insatisfechas con la duración del tiempo de atención.

La continuidad de las deficiencias antes señaladas en la calidad de atención de las usuarias que acuden al consultorio externo obstétrico del Hospital Regional de Ayacucho, no solamente seguirán generando



insatisfacción en las mujeres que hacen uso de este servicio, sino principalmente afectará la misma salud de las pacientes y del neonato, esto traerá como consecuencia la baja calidad de vida de las personas afectadas, asimismo la baja calidad de atención obstétrica, que a su vez, repercutirá en la percepción negativa de la población con respecto a trabajo profesional del personal de salud comprometida en el área de obstetricia, la misma que afectará la imagen institucional de la HRA. Por ello es de vital importancia controlar y resolver las deficiencias ya señaladas de modo urgente.

La principal alternativa de solución que se pueden implementar para resolver las deficiencias antes indicadas en la atención obstétrica a las usuarias del HRA es la formulación del plan fortalecimiento permanente del sistema de orientación a las usuarias, del proceso de admisión a las consultas obstétricas, de la optimizar la atención del SIS, de los laboratorios, de RX y farmacia. Asimismo, este plan debe enfocado en el perfeccionamiento del cuidado de la higiene y acondicionamiento de los consultorios, de la sala de espera y sala de operación. Del mismo modo debe centrarse en la capacitación del personal del área de obstetricia orientado a fortalecer las competencias técnico – profesionales y las relacionadas con el trato cordial, digno, respetuoso, personalizado, cariñoso y empático a los usuarios. Por otra parte debe coadyuvar en el aseguramiento de la disponibilidad de equipos, insumos y medicamentos, en el acceso a la información apropiada y a la disminución del tiempo de espera de los pacientes.

## **1.2. Trabajos previos:**

En lo que se refiere a los **trabajos previos de carácter internacional**, los mismos que anteceden al presente trabajo de investigación, en la búsqueda de información se encontró a:

Castaño, S (2009) En el trabajo de tesis titulado *“Opinión de las usuarias sobre la calidad de atención y control prenatal de una Institución Prestadora de Servicios (IPS) de la localidad de Chapinero, Bogotá –*

*Colombia*” Tesis para obtener el grado académico de magister en los servicios de la salud pública integral, investigación de nivel relacional y diseño mixto se ha realizado tomando como muestra de estudios a usuarios asistentes a la semana y a usuarias internas, para el recojo de datos utilizo los cuestionarios de entrevista estructurada y los cuestionarios de encuesta de opinión y los inventarios, en la cual concluye lo siguiente: la percepción global de las usuarias con respecto a la calidad de atención de la IPS es altamente negativa, que se concreta en la manifestación del 50% de las entrevistadas de no haber recibido charlas de educación de salud en temas como riesgos durante el embarazo, nacimiento del bebé, lactancia materna y no haber realizado los ejercicios y trabajos de parto. Asimismo, señalaron que el personal de salud los atendió con poca amabilidad hasta descortés, poco tiempo de atención, cambio de cita sin previo aviso, entre otros tratos inapropiados.

Murillo, A (2014) en la tesis “Calidad del control prenatal en el Centro de Salud Ciudad Sandino de Managua – Nicaragua” tesis de enfoque cuantitativo, se ha realizado tomando como muestra de estudio a usuarias de control prenatal n=86, utilizando para recoger los datos los cuestionarios de entrevistas y encuesta, en la cual concluye: que el 17.6% de usuarias se mostraban insatisfechas con la comodidad mientras esperan ser atendidas en consulta y el 40% se sentían poco satisfechas; el 28% se hallaban poco satisfechas con la duración de la consulta y el 4.8% se encontraban insatisfechas.

En México, Cabañas (2010), reporto que las usuarias del servicio de Obstetricia más jóvenes y con mayor nivel de estudios, se mostraron más críticas en la evaluación del nivel de satisfacción otorgando a la institución un valor promedio ponderado de 9.7812, correspondiente a una fuerte tendencia a bueno (satisfactorio), asumiendo 9 como regular y 10 como satisfactorio. Las usuarias del servicio de Ginecología de mayor edad y menor nivel de estudios evaluaron a la institución con un valor promedio ponderado de 9.8227, el cual muestra una tendencia aun mayor hacia la satisfacción. Al comparar la evaluación de ambos segmentos no se

encuentran diferencias estadísticamente significativas siendo el valor promedio ponderado global de la evaluación es de 9.80195, el cual es bastante satisfactorio.

Respecto a los **antecedentes de carácter nacional** tenemos a las investigaciones realizadas por:

Guerra, M (2017), en la tesis de investigación *“Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, San Juan de Iquitos – Perú”* tesis para optar el grado de magister en servicios de la salud pública, tesis de diseño vi variado enfoque cuantitativo se ha realizado teniendo como población y muestra de estudios a usuarias asistentes del área de obstetricia, en la que se recogieron los datos con el cuestionario de encuesta para ambas variables y se buscó asociar la variables de estudio. La investigadora concluye estadísticamente: el 18.2% de las encuetadas estaban insatisfechas con la capacidad de respuesta del personal de obstetricia y el 31.1% de las pacientes se hallaban insatisfacción con la atención global del área de obstetricia.

A sí mismo, Estrada, P (2015) en el trabajo de investigación titulada *“Calidad de atención del control prenatal en el Hospital Regional de Arequipa PNP “Julio Pinto Manrique”, Arequipa – Perú”* tesis de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo simple, se ha realizado con una muestra de usuarias asistentes del mes de enero a marzo del 2015, utilizando como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios de percepción de la calidad de atención, en la que señala: el 21.3% de pacientes califican como mala la calidad de atención recibida en su control prenatal, un 20% como regular y casi el 59% de usuarias como muy mala.

Quispe, G (2013), en la tesis de investigación *“Calidad de atención desde la percepción de la usuaria de la consulta externa de ginecología y obstetricia del Hospital San Juan de Dios Cara de Trujillo”* tesis de enfoque

cuantitativo con diseño descriptivo simple se ha realizado teniendo como muestra de estudios a usuarias que asistieron del mes de agosto a octubre del 2013, utilizando como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios de encuesta y entrevistas, en la cual concluye: asevera que el 94.2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción con la calidad de atención global, el 83.9% muestra insatisfacción con la confiabilidad de atención, el 81.4% insatisfacción con los aspectos tangibles, el 79.5% manifiesta insatisfacción con respecto a la seguridad, el 76.1% expresa insatisfacción con la respuesta rápida en la atención y el 68.8% muestran insatisfacción con la empatía del profesional de obstetricia.

Así mismo se encontró los estudios de En Puente Piedra – Lima, Orihuela (2015), en su investigación reportaron que en el Centro de Salud Sagrado Corazón de Jesús se reportaron en la dimensión fiabilidad el 93% se hallaron satisfechas, el 73% en seguridad, 69% en empatía, se hallaron insatisfacción en el 98.6% de las usuarias en la capacidad de respuesta y en el aspecto tangible el 100% se hallaron insatisfechas. En el Centro de Salud La Ensenada, el 97% se hallaron satisfechas en la dimensión fiabilidad, 83% en empatía y 75% en seguridad; asimismo se hallaron insatisfechas en el 98.6% de la capacidad de respuesta y el 95% de los aspectos tangibles.

De la misma forma en Lima, Zamora (2015), en su investigación reportó que el 68.28% de mujeres en estudio estuvo de acuerdo en cuanto a la atención recibida y su percepción del trato y un 76.28% se hallaban conformes de los exámenes clínicos realizados. Asimismo, referente a la infraestructura un 29.72% se hallaba a veces de acuerdo y el 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. El grado de satisfacción de los usuarios externos fue de 72.58% y el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

Luego de realizar búsqueda exhaustiva en las diferentes bibliotecas de nuestra región en lo que concierne los **antecedentes de carácter regional** encontré las siguientes investigaciones:

Aguirre, E (2017) en la tesis de investigación que lleva por título *“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017”* Tesis de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, se ha realizado teniendo como muestra de estudios a 180 usuarios que acudieron al Puesto de Salud Morro de Arica, para lo cual se empleó el instrumento de cuestionarios de encuestas debidamente validados para el recojo de datos. El investigador llega a la siguiente conclusión: El resultado obtenido, se observa del 100% de la población en estudio, el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6% satisfacción media; así mismo el 3.9% reciben una atención de calidad media, de los cuales el 2.8% tienen una satisfacción media y el 1.1% satisfacción alta; finalmente el 1.1% de los usuarios externos reciben una atención de calidad baja, de los cuales en su totalidad presentan una satisfacción alta. El valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos dice que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es menor a 0.05 (0.002), lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Muñoz, en su trabajo *Percepción de los usuarios en la calidad de atención de los servicios de salud en el Hospital Regional de Ayacucho*, donde su objetivo es encontrar la percepción del usuario y si esta está motivada por las características recibidas en los servicios de salud, con un estudio descriptivo, transversal y una muestra de 285 usuarios que se sometieron a una encuesta que fue analizados por el Chi Cuadrado. Los resultados mostraron que el 77,9% de usuarios están insatisfechos, el 33% de usuarios están satisfechos, siendo los casos de insatisfacción el tiempo de espera y las personas ajenas a la consulta, mientras los casos de satisfacción son el ambiente de consulta limpio y decorado, tiempo de duración de la consulta. Concluyeron que la calidad de atención en el Hospital Regional de Ayacucho, no se encuentra a nivel para dar una satisfacción adecuada al usuario.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema:

#### **Calidad de atención**

**Calidad.** Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011) la palabra “calidad” significa la propiedad o cualidad, el conjunto de propiedades o cualidades inherentes a un ser, objeto, sujeto, cosas, etc., que permiten comparar y juzgar su valor con la de otras similares. Para la Norma ISO 9000 (2008), el término calidad viene a ser el grado, estado o valor de una cosa, objeto, ser, producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso, cuyas cualidades o características propias, peculiares a su naturaleza cumplen con las exigencias o requisitos estandarizados.

La calidad está directamente relacionada con la naturaleza o índole interna, íntima y propia de cada ser, objeto o cosa, que le diferencia de otros similares. Esta diferencia o cualidad propia a su esencia hace que se la pueda distinguir de otros seres parecidos mediante el proceso de la comparación. Al mismo tiempo, se puede determinar o estimar cualitativamente el grado de su valor. Todo ser, objeto, cosa, idea, etc. tiene su cualidad o naturaleza a la que conocemos como calidad. No existen seres sin calidad.

Desde el punto de vista del servicio o negocio, Fontalvo y Vergara (2010) definen a la calidad como el conjunto de características o rasgos inseparables e inalienables de un bien, servicio o mercancía que tienen la capacidad de satisfacer las carencias, necesidades y expectativas de los usuarios, clientes o consumidores. Para Juran (1990) la calidad es la capacidad que tiene un bien o mercancía de adecuarse o ajustarse a las

necesidades o requerimientos de uso del consumidor y garantizar la satisfacción de las expectativas del cliente. Desde el punto de vista de Anierte (2013) las características de la calidad son: 1) cumplir los propósitos para la cual fue creada, 2) ajustarse a los requerimientos de uso, 3) satisfacer las necesidades y 4) suministrar los resultados en el consumidor.

**Atención.** La palabra atención es definida por Gómez de Silva (2009) como la observación cuidadosa, la concentración y la demostración de cortesía y consideración. En el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011) el vocablo atención es entendida como la facultad y la acción de atender a algo o alguien con demostración de especial cuidado, respeto y cortesía. Según Crisólogo Arce (1999) la atención viene a ser la concentración selectiva de la mente en un punto, objeto, ser, situación, acción, etc. con la inhibición o abstención de las actividades concurrentes del cerebro. La atención puede ser interna y externa. Es interna cuando el cerebro se concentra en asuntos o aspectos de la propia mente de la persona. Es externa cuando la mente de la persona orienta su fijación o concentración en asuntos, objetos o circunstancias que se hallan fuera del cerebro del sujeto.

La palabra atención alude a la actividad consciente del hombre que se concentra o fija voluntaria o involuntariamente en un punto, una situación, asunto, ser, objeto, idea o sobre un conjunto de ellas, de manera eficaz, seleccionada, cuidadosa y escrupulosa; excluyéndolo a todos los demás asuntos o aspectos que le circundan. Este punto de concentración de la mente puede encontrarse dentro o fuera de la mente. Los asuntos u objetos atendidos por la mente se caracterizan por presentarse en forma clara, precisa y distinguiéndose de los demás, debidos a que sobre ellos ha operado la actividad consciente como una especie de reflector o luz que los iluminó, por ello, pasan a ocupar el centro o foco del campo de la conciencia de la persona por ese momento.

**Calidad de atención:** La calidad de atención es la concentración o fijación de la actividad mental del hombre en la naturaleza, en las cualidades o propiedades inherentes de un objeto, asunto, situación o de un conjunto de ellas, de manera selectiva, eficaz, precisa, clara y cuidadosa, que los excluye de los que los circunda o rodea. La calidad de atención puesta o fijada en una cosa permite a la persona comparar, distinguir, valorar y juzgar con alta efectividad y precisión de las demás cosas que le rodean. En el campo organizacional la calidad de atención es el grado de concentración mental y actitudinal que la persona realiza con respecto al estado o valor de una cosa, objeto, producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso, cuyas cualidades o características propias o peculiares cumplen con las exigencias o requisitos exigidos por los consumidores o usuarios.

Según Calero (2014) la calidad de atención es la valoración o estimación realizada por el consumidor o usuario que se siente complacido con la atención brindada, ya sea por el buen trato recibido, por la celeridad en la atención o por la pertinencia o calidad de los recursos utilizados. Es una determinada percepción que emite los consumidores o usuarios de un determinado servicio o producto recibido en términos de calidad, eficiencia, buen trato y satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La calidad de atención desde el punto de vista organizacional o institucional es la estimación, valoración o ponderación que el personal y los usuarios realizan del cumplimiento eficiente y cabal de sus funciones, en términos de buen trato, celeridad de los procesos, buen uso de los recursos, satisfacción de necesidades y expectativas. En este sentido la calidad de atención es la forma de ver o percibir de los miembros de la entidad y de los usuarios con respecto al esfuerzo realizado por sus integrantes y a la calidad de servicio prestado, convirtiéndose en una forma de evaluación social ejecutado por los mismos trabajadores y usuarios de la entidad.

La calidad de atención desde la visión de Martínez (2013) es la valoración del nivel de aceptación de los consumidores o público usuario de los servicios prestados por la entidad a través de la acción de los



trabajadores. Esta valoración es subjetiva en términos de opinión y es muy variable y volátil que puede cambiar rápidamente según la atención recibida y la satisfacción de sus necesidades y expectativas logradas. La calidad de atención es parte de la función esencial de una entidad prestadora de servicios, que debe desarrollarlo con bastante esmero y cuidado, debido a que se juega su reputación, ascendencia y prestigio dentro de la sociedad. La opinión positiva o negativa de los usuarios en cuanto al servicio recibido es de vital importancia para la institución, debido a que compromete a la capacidad de acción y al cumplimiento de su misión social de toda la entidad, así como el trabajo realizado de sus integrantes en términos de eficiencia en la gestión, en la optimización de los recursos humanos, materiales, financieras y técnicas.

Para Sandoval y Munch (2006) las dimensiones de la calidad de atención son las siguientes: 1) Confiabilidad, es la fidelidad y confianza lograda en los usuarios en favor de la entidad por medio del buen servicio prestado por sus integrantes. 2) Comprensión, son los esfuerzos realizados por los miembros de la institución a fin de dar una atención esmerada, diligente y personalizada a sus usuarios. 3) Capacidad de respuesta, es la fortaleza, la disposición y la potencialidad de la institución y de sus miembros para brindar el servicio a los usuarios de manera rápida y eficiente. 4) Competencia, son las habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos de los trabajadores de la entidad para cumplir su función a cabalidad como lo exige la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. 5) Accesibilidad, son las facilidades que brinda la organización a sus usuarios para que puedan hacer uso de sus servicios. 6) Credibilidad, es la fe y la creencia positiva lograda en la mente de sus usuarios a favor de la institución por medio del buen servicio otorgado con honestidad y veracidad por sus integrantes. 7) Cortesía, es el trato amable, diligente y con esmero dado por los trabajadores al público usuario de la entidad. 8) Tangibilidad, es la certeza y evidencia que recibe el usuario de los servicios que brinda la institución. 9) Empatía, es cuando los servidores de una entidad se ponen en el lugar o situación de los usuarios, logrando comprender sus necesidades y

expectativas para acorde a ello atenderlos. 10) Responsabilidad, es la seriedad y el compromiso de los trabajadores de la entidad para brindar un servicio de calidad al público usuario.

### **Dimensiones de la calidad de atención:**

**Dimensión técnica.** La dimensión técnica es uno de los aspectos más importantes que los hospitales deben poseer para dar una calidad de atención de las usuarias externas de obstetricia en los hospitales y centros de salud. Según el Ministerio de Salud del Perú – MINSA (2013) esta dimensión se refiere a los aspectos, competencias y capacidades técnicas, científicas y profesionales que posee el personal de salud en el uso óptimo de los recursos y en la prestación de los servicios obstétricos a los pacientes. Esta dimensión en los profesionales de obstetricia debe ser la más idónea, debido a que su posesión y uso por el personal de salud que atiende a las pacientes es de alta responsabilidad por afectar directamente la vida de las usuarias y del neonato. Sin la posesión de esta dimensión es muy difícil resolver las exigencias de salud de las usuarias del área de obstetricia. De allí su importancia.

### **Indicadores de la dimensión técnica:**

**Ingreso oportuno.** El ingreso oportuno es uno de los indicadores de vital importancia de la dimensión técnica en la calidad de atención de las pacientes del área de obstetricia de los hospitales que consiste en la capacidad de la entidad y los profesionales de esta área para recepcionar a las pacientes en el momento mismo en que acuden a su tratamiento y dar un servicio de calidad, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de las usuarias. Esta recepción de los pacientes debe ser oportuna, rápida, idónea y adecuada, de acuerdo a los estándares de salud y a las necesidades y exigencias de atención de las pacientes.

**Suficiente comunicación.** La suficiente comunicación es otro de los indicadores que resaltan dentro de la dimensión técnica en la calidad de atención obstétrica de los hospitales, que consiste en el intercambio de

ideas, opiniones, impresiones y sentimientos en forma suficiente y necesaria entre los pacientes y los profesionales del área de obstetricia. Este intercambio debe realizarse en el marco del respeto, humanidad, empatía y amabilidad.

**Atención oportuna.** La atención oportuna es otro indicador destacable de la dimensión técnica en la calidad de atención obstétrica de los hospitales, que consiste en la prestación del servicio de salud por parte de los profesionales de obstetricia a las pacientes en el momento mismo en que requiere dicha atención, de manera diligente, rápida, eficaz, pertinente, adecuada, acertada e idónea.

**Dimensión humana.** La dimensión humana es un aspecto significativo que los profesionales del área de obstetricia de los hospitales deben poseer para dar una calidad de atención a las usuarias externas. Desde la óptica del Ministerio de Salud del Perú - MINSA (2013), esta dimensión viene a ser la relación interpersonal y el contacto directo las pacientes y los profesionales de obstetricia en la atención de salud. Es el aspecto humano de la atención de la salud que implica la relación entre el personal de salud y las pacientes obstétricas dentro de los marcos de la calidad humana caracterizada por el trato humano, amable, empático, respetuoso, diligente, confiable, optimista, positiva y personalizado.

#### **Indicadores de la dimensión humana:**

**Trato:** El trato es un indicador básico de la dimensión humana dentro de la calidad de atención de las pacientes obstétricas de los hospitales, que viene a ser la relación interpersonal entre los profesionales de obstetricia y las usuarias. Es la atención amable, diligente, esmerada, comprensiva, humana, escrupulosa, empática y respetuosa por parte de los profesionales de obstetricia a las pacientes acorde a las exigencias de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

**Acompañamiento.** El acompañamiento es otro referente empírico elemental de la dimensión humana directamente relacionado con la calidad de atención de las pacientes obstétricas de los hospitales, que consiste en hacer compañía amistosa, idónea, servicial, generosa y humana en todo el proceso de tratamiento de la salud del paciente por parte del profesional de obstetricia.

**Permiso para intervención.** El permiso para la intervención es otro indicador fundamental de la dimensión humana directamente relacionado con la calidad de atención de las pacientes obstétricas de los hospitales. Este indicador consiste en la autorización y la licencia otorgada por la institución hospitalaria y por el Ministerio de Salud al profesional de obstetricia para que pueda intervenir en el tratamiento de las pacientes obstétricas. Al mismo tiempo es el consentimiento dado verbal o por escrito por las pacientes o sus familiares para su intervención obstétrica según el caso lo requiera. Este permiso de intervención obstétrica con la que cuenta el profesional del área de obstetricia es importante, porque da licencia al profesional para que pueda intervenir en el momento oportuno que requiere el tratamiento las pacientes.

**Dimensión entorno.** La dimensión entorno es otro aspecto a tener en cuenta en el área de obstetricia de los hospitales para dar una calidad de atención a las usuarias externas. Desde el punto de vista de SUSALUD (2015), el entorno es una dimensión de la atención obstétrica de las pacientes que vienen a ser las características adjuntas o anexas del entorno o ambiente que rodea a la calidad de atención de las pacientes. Las características accesorias y complementarias en la atención obstétrica están signadas por un entorno propicia para dicha tarea de salud como la comodidad, el ambiente saludable, la limpieza o higiene, el orden, la seguridad y la privacidad. El entorno propicio tiene la función de garantizar y dar seguridad a los pacientes durante su tratamiento obstétrico.

**Indicadores de la dimensión entorno:**

**Condición de ambientes de servicio.** La condición de los ambientes de servicio es un indicador de trascendental importancia del entorno de la calidad de atención obstétrica en los hospitales. Este referente empírico consiste en que la atención de salud de las gestantes y parturientas deben reunir las circunstancias o condiciones de los ambientes o espacios físicos como la sala de espera, sala atención, sala de operación y sala de recuperación que deben ser propicias para una atención de calidad. Los ambientes deben inspirar tranquilidad, serenidad, confianza, seguridad, orden y limpieza dentro de los marcos de los estándares de la calidad de atención salud.

**Higiene.** La higiene es un indicador de fundamental significación del entorno de la calidad de atención obstétrica en los hospitales. La higiene en la atención obstétrica de las pacientes consiste en el mantenimiento de la limpieza de manera escrupulosa y con el uso de instrumental e insumos apropiados de higiene en el cuidado de los ambientes o salas de espera, atención, parto, operación y recuperación, limpieza de los instrumentos y equipos de salud, higiene de los pertrechos y del mismo proceso de atención de las pacientes.

**Equipos disponibles.** Los equipos disponibles es otro referente empírico importante del entorno de la calidad de atención obstétrica en los hospitales. En la atención obstétrica de las pacientes se necesita disponer de equipos, instrumentos, materiales e insumos apropiados, modernos y operativos; sin las cuales no es posible asegurar la calidad de atención de las embarazadas y parturientas.

**Privacidad.** La privacidad es otro indicador elemental del entorno de la calidad de atención obstétrica en los hospitales, que consiste en la existencia de condiciones de reserva, intimidad y discreta en la atención a las pacientes, con la finalidad de asegurar un tratamiento eficiente y exitoso.

**Nivel de satisfacción de usuarias:** El nivel de satisfacción de las usuarias externas del área de obstetricia de los hospitales según Sánchez (2017) es el grado en el juicio de valor o estimación de carácter subjetivo

manifestado por las pacientes embarazadas y parturientas respecto al tratamiento o atención que han recibido por parte de los profesionales de obstetricia en los hospitales. Preciado Fuentes y Siancas Dioses (2016) señalan que el nivel de satisfacción de las usuarias es el grado sentimiento de bienestar y satisfacción o de insatisfacción y molestia que experimenta la paciente después de recibir la atención obstétrica en el hospital. Es el resultado o efecto de la atención brindada por el área de obstetricia en términos de percepción positiva o negativa, que refleja la valoración que las usuarias dan por la atención recibida.

El Ministerio de Salud (MINSA) señala que el nivel de satisfacción lograda en las usuarias refleja el grado de cumplimiento del área de obstetricia de los hospitales y centros de salud del país, que se concreta en la satisfacción de las expectativas y necesidades de las pacientes. En consecuencia, las usuarias se hallan satisfechas cuando el hospital ha cubierto las expectativas y necesidades de salud de las pacientes obstétricas; en cambio se encuentran insatisfechas o tienen bajas expectativas, debido a que recibieron una atención de baja calidad. En cuanto a la calidad de atención de la salud, el MINSA menciona a Donabedian que propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales y el contexto o entorno de la atención. En el logro de la satisfacción de las pacientes obstétricas es de vital importancia que los profesionales del área realicen un trato humano, personalizado, empático, cordial y amable. Asimismo, los profesionales del área deben identificarse correctamente con el uniforme correspondiente.

En el Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud<sup>21</sup>, los pacientes tienen el derecho al respeto a su privacidad y pudor, a recibir el trato respetuoso y digno en todo momento y bajo todas. También tienen el derecho a solicitar que esté presente un familiar o persona de su confianza en los exámenes y tratamiento de salud. Del mismo modo tiene el derecho a no permanecer desnudo más tiempo de lo necesario del tratamiento médico. Tienen derecho a recibir, comprender y aceptar la información brindado por los especialistas respecto de los

procedimientos, diagnóstico y tratamiento realizados. Debe recibir recomendaciones sobre el uso de los medicamentos de manera clara y acorde a su nivel educativo de cómo debe cumplir con la prescripción médica, así como de las consecuencias y complicaciones que puede generar la automedicación, en la forma adecuada y segura que conservará sus medicamentos y de estar pendiente con la fecha de vencimiento y sus consecuencias.

### **Dimensiones del nivel de satisfacción**

**Dimensión fiabilidad.** La fiabilidad es una dimensión básica en el nivel de satisfacción de las usuarias externas del área de obstetricia del Hospital, que consiste en que la atención que reciban los pacientes deben ser seguros, creíbles y dignos de confianza. Según la MINSA (2013) la fiabilidad es la capacidad que tiene la entidad de salud y su personal de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Para lograr un buen nivel de satisfacción en las usuarias, el personal de salud debe garantizar su trabajo con una buena calidad de atención, deben inspirar confianza en el servicio de salud brindada. Es la seguridad de que el tratamiento brindado y recibido funciona bien, es confiable y tiene credibilidad. Es la fidelidad, franqueza y lealtad que se consigue en las usuarias como el resultado de la buena atención que ofrecen el personal del área de obstetricia y la misma entidad de salud. El trabajo desplegado por el personal de salud de manera honesta, veraz y cortés y que logre la satisfacción de las necesidades y expectativas de las pacientes, genera en ellas una fe y la creencia positiva a favor de la institución. En el logro de la fiabilidad entre los pacientes juega un rol trascendental la actitud mostrada por los trabajadores del área de obstetricia, particularmente por el trato amable, diligente, cálido y esmerado brindado.

### **Indicadores de la dimensión fiabilidad**

**Confianza.** La confianza es un indicador de vital importancia para lograr un buen nivel de satisfacción en las usuarias de consulta externa del área de obstetricia del hospital. La confianza es la convicción, seguridad, certidumbre y esperanza que tienen las pacientes en el tratamiento

obstétrico que brindan los profesionales del área en la entidad de salud. Cuando las usuarias externas confían tanto en el personal de salud como en la misma institución, entonces la credibilidad de la entidad es buena, caso contrario hay una mala reputación en la sociedad.

**Confidencialidad.** La confidencialidad es otro indicador de trascendental significación para lograr un buen nivel de satisfacción en las usuarias de consulta externa del área de obstetricia del hospital. La confidencialidad es el derecho que tienen las pacientes del área de obstetricia a la reserva, a la intimidad y a la privacidad en su tratamiento de salud, la cual debe ser respetada, cumplida y protegida por el personal de salud como señala la norma, sin violar el derecho a la información que tienen las usuarias y sus familiares de la situación de su salud.

**Credibilidad** La credibilidad es otro indicador de relevante para lograr un buen nivel de satisfacción en las usuarias de consulta externa del área de obstetricia del hospital. La credibilidad es la cualidad de merecer la confianza, de ser creído por los pacientes o usuarios por el servicio de salud obstétrica prestado en el área de obstetricia del hospital por parte de los profesionales del área. En otros términos es la confianza que tienen las usuarias por el servicio que brinda el área de obstetricia del hospital.

**Dimensión capacidad de respuesta.** La capacidad de respuesta es otra dimensión esencial del nivel de satisfacción de las usuarias externas del área de obstetricia del Hospital. Para la MINSA (2013) la capacidad de respuesta de la institución viene a ser la disposición de servir a las usuarias del área de obstetricia y de proveerles un servicio rápido, oportuno, seguro y de calidad frente a sus demandas de salud. Es también la competencia idónea de la institución y del personal de reaccionar de manera rápida, inequívoca y eficientemente ante los requerimientos de salud de las pacientes del área. Una buena capacidad de respuesta de la entidad y del personal, tiene alta probabilidad de lograr mayor satisfacción en las usuarias.

#### **Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta**



**Eficacia:** La eficacia es uno de los indicadores de vital importancia de la dimensión capacidad de respuesta en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. La eficacia es la capacidad operativa, procedimental y ejecutiva que tienen los profesionales de obstetricia para atender la salud de las pacientes de esta área, con la mayor optimización de los recursos y logrando niveles de satisfacción en las usuarias.

**Rapidez.** La rapidez es otro de los indicadores de relevancia dentro de la dimensión capacidad de respuesta en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. La rapidez es la velocidad, la celeridad y la premura en el tratamiento de la salud de las pacientes obstétricas por parte del profesional de área del hospital.

**Oportunidad.** La oportunidad es otro de los referentes empíricos de notable influencia en la dimensión capacidad de respuesta en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital, que consiste en la atención de la salud de las pacientes en el momento mismo que requieren de modo pertinente, acertado y adecuado.

**Dimensión seguridad.** La seguridad es otra dimensión fundamental para el logro del nivel de satisfacción de las usuarias externas del área de obstetricia del Hospital. Desde la visión de la MINSA (2013) la seguridad es infalibilidad, la certeza y firmeza en el tratamiento de la salud de las pacientes del área de obstetricia, llevado a cabo por el personal de obstetricia, mostrando conocimiento e idoneidad en su labor, con respeto a la privacidad de las pacientes, proporcionando un trato cortés, demostrando la habilidad para comunicarse e inspirando confianza.

### **Indicadores de la dimensión seguridad**

**Higiene.** La higiene es un referente empírico de mucha significancia para la dimensión seguridad en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. La higiene es el proceso de la antisepsia, limpieza, profilaxis, desinfección y fumigación de los ambientes, de los equipos y de las pacientes en el tratamiento de salud obstétrica ejecutado por el profesional de obstetricia con idoneidad y profesionalismo, inspirando seguridad y confianza en las usuarias en favor de la institución y del personal de salud del hospital.

**Ambiente adecuado.** El ambiente adecuado es otro referente empírico de mucha importancia para la dimensión seguridad en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. Este referente empírico consiste en que la atención de salud de las pacientes del área de obstetricia deben contar con condiciones ambientales propicias como la sala de espera, sala atención, sala de operación y sala de recuperación. Estos ambientes deben inspirar tranquilidad, serenidad, confianza, seguridad, orden y limpieza a las pacientes, así contribuyendo al logro de mejores niveles de satisfacción de las usuarias.

**Personal capacitado.** El personal capacitado es otro indicador relevante para la dimensión seguridad en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. La atención de la salud de las pacientes obstétricas requiere contar con profesional de obstetricia idónea, debidamente capacitada y actualizada en sus competencias científicas, técnicas y humanas para que pueda brindar un buen servicio de salud, así contribuyendo significativamente en el logro de mayores niveles de satisfacción en las usuarias.

**Equipo médico idóneo.** El equipo médico idóneo es otro indicador destacable en la dimensión seguridad en el proceso de la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. En la atención obstétrica de las pacientes se requiere disponer de equipos, instrumentos, materiales e insumos apropiados, modernos y operativos con finalidad de realizar un

tratamiento exitoso de la salud de las pacientes, de tal modo que se logre un buen performance en la satisfacción de las usuarias.

**Dimensión empatía.** La empatía es otra dimensión de significancia para el logro del nivel de satisfacción de las usuarias externas del área de obstetricia del Hospital. Según MINSA (2013), la empatía es la capacidad, la aptitud y el talento que tienen el personal de obstetricia para ponerse en el lugar o situación de las pacientes obstétricas y así entender adecuadamente las necesidades y expectativas de ellas.

### **Indicadores de la dimensión empatía**

**Comprensión de la situación de la paciente.** La comprensión de la situación del paciente es un indicador elemental en la dimensión empatía para la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. Este indicador es el entendimiento y la perspicacia que tiene el profesional de obstetricia para ponerse en la situación de la paciente de área de obstetricia y de esa manera realizar una atención de salud exitosa.

**Atención según necesidad de la paciente.** La atención según la necesidad de la paciente es otro indicador básico en la dimensión empatía para lograr la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. Este indicador viene a ser la actividad consciente del profesional de obstetricia que se concentra o se fija intencionalmente de manera escrupulosa, cuidadosa y eficaz con el máximo de su capacidad y profesionalismo, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la salud de las pacientes del área de obstetricia del hospital.

**Trato personalizado a la paciente.** El trato personalizado a la paciente es otro indicador de significancia en la dimensión empatía para lograr la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. El trato personalizado a las pacientes del área de obstetricia consiste en brindar la atención de acuerdo a la necesidad individual de salud que tiene

cada paciente por parte del profesional de obstetricia. Esta atención se realiza mediante el trato humano, cálido, respetuoso y cordial, según cada caso o situación de las pacientes.

**Aspectos tangibles.** Los aspectos tangibles es otra dimensión de significancia para el logro del nivel de satisfacción de las usuarias externas del área de obstetricia del Hospital. El MINSA (2013), señala que los aspectos tangibles de la satisfacción de las usuarias son los aspectos físicos o materiales evidentes y reales que las pacientes del área de obstetricia perciben y distinguen con claridad respecto de la atención de salud que brinda la institución. Esta dimensión está relacionada con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad que existe en los ambientes o área de obstetricia del hospital. Esta tangibilidad en la atención de la salud de las pacientes es de suma importancia para lograr mejores niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas de las usuarias.

### **Indicadores de la dimensión aspectos tangibles**

**Tangibles de la atención de salud.** Lo tangible de la atención de la salud es un indicador de significancia de la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción en las usuarias del área de obstetricia del hospital. Este indicador implica que el éxito en la atención de la salud de las pacientes obstétricas debe ser evidente, real y palpable en términos de mejoría y satisfacción de sus necesidades y expectativas de salud. La tangibilidad en la solución de la salud de las pacientes es de vital importancia para lograr mayores niveles de satisfacción en ellas.

**Tangibles de los equipos.** Lo tangible de los equipos es otro indicador de relevancia de la dimensión aspectos tangibles para la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. Este referente empírico consiste

en que los resultados del uso del equipo e instrumental médico en la solución de la salud de las pacientes obstétricas deben ser evidentes, reales y objetivos. Es decir, que la mejoría de la salud de las pacientes en parte se debe a la aplicación correcta del equipo médico idóneo. Esto debe ser claramente percibido por las pacientes, cuyo resultado será el logro de mejores niveles de satisfacción de sus necesidades y expectativas.

**Tangible del personal.** Lo tangible del personal es otro indicador básico de la dimensión aspectos tangibles para la satisfacción de las usuarias del área de obstetricia del hospital. Lo tangible del personal consiste en que el profesionalismo desplegado por el personal de obstetricia en la atención de la salud de las pacientes obstétricas debe ser claramente percibido por ellas. Es decir, se debe notar objetivamente, que la solución de la salud de las pacientes obstétricas se debe en gran parte a la intervención profesional de las obstetras. De esta manera, los niveles de satisfacción de las usuarias se incrementarán con la atención brindada.

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?

##### **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?

- b) ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?
- c) ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?

### 1.5. Justificación del estudio

Se ha visto conveniente mencionar en la investigación las siguientes consideraciones:

**Justificación por conveniencia.** En el mundo competitivo que vivimos exige de las instituciones mejores servicios, por ello es necesario brindar mejor calidad a las usuarias, así como mejorar la competencia laboral e institucional, así mismo, las conclusiones de todo trabajo académico proporciona información sustancial con la finalidad de mejorar o solucionar problemas encontrados, por ello, con las conclusiones arribadas del trabajo de investigación se dará conocer a la autoridad responsable del servicio de obstetricia en el Hospital regional, a partir de la cual se deben establecerse compromisos para hacerla efectiva una buena gestión. A sí mismo es conveniente porque la calidad de atención es la valoración o estimación realizada por el consumidor o usuario que se siente complacido con la atención brindada, ya sea por el buen trato recibido, por la celeridad en la atención o por la pertinencia o calidad de los recursos utilizados. Es una determinada percepción que emite los consumidores o usuarios de un determinado servicio o producto recibido en términos de calidad, eficiencia, buen trato y satisfacción de sus necesidades y expectativas.

**Justificación por relevancia social.** La trascendencia de la investigación radica en la buena imagen institucional del servicio de

consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho. De ello se beneficiarán las usuarias asistentes a dicha entidad hospitalaria en el sentido buen trato, celeridad de los procesos, buen uso de los recursos, satisfacción de necesidades y expectativas. En este sentido la calidad de atención tomará forma de ver o percibir de los miembros de la entidad y de los usuarios con respecto al esfuerzo realizado por sus integrantes y a la calidad de servicio prestado, convirtiéndose en una forma de evaluación social ejecutado por los mismos trabajadores y usuarios de la entidad.

**Justificación como valor teórico.** Con la presente investigación no se llenará vacíos o imperfecciones en el campo del conocimiento científico, pero sus resultados investigativos se podrán generalizar a instituciones hospitalarias de similar característica, así mismo la relación que se obtenga servirá para apoyar o validar teorías anteriores en relación al estado de la cuestión. No se manipulo variables de estudio, pero si se estableció relaciones de asociación entre variables apoyadas en las siguientes dimensiones de estudio en relación a las variables asociadas: Confiabilidad, es la fidelidad y confianza lograda en los usuarios en favor de la entidad por medio del buen servicio prestado por sus integrantes. Comprensión, son los esfuerzos realizados por los miembros de la institución a fin de dar una atención esmerada, diligente y personalizada a sus usuarios. Capacidad de respuesta, es la fortaleza, la disposición y la potencialidad de la institución y de sus miembros para brindar el servicio a los usuarios de manera rápida y eficiente. Competencia, son la habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos de los trabajadores de la entidad para cumplir su función a cabalidad como lo exige la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Accesibilidad, son las facilidades que brinda la organización a sus usuarios para que puedan hacer uso de sus servicios. Credibilidad, es la fe y la creencia positiva lograda en la mente de sus usuarios a favor de la institución por medio del buen servicio otorgado con honestidad y veracidad por sus integrantes. Cortesía, es el trato amable, diligente y con esmero dado por los trabajadores al público usuario de la entidad. Los aspectos tangibles, es la certeza y evidencia que recibe el usuario de los servicios que

brinda la institución. Empatía, es cuando los servidores de una entidad se ponen en el lugar o situación de los usuarios, logrando comprender sus necesidades y expectativas para acorde a ello atenderlos. Responsabilidad, es la seriedad y el compromiso de los trabajadores de la entidad para brindar un servicio de calidad al público usuario.

**Justificación práctica.** La presente investigación realizada ayudará a resolver problemas prácticos en el campo de la gestión de la salud, relacionado a las variables de calidad de atención y satisfacción de usuarias, en este caso las beneficiarias son todas las asistentes al servicio de consultoría de obstetricia en el Hospital regional de Ayacucho, para ello se toma en cuenta la dimensión humana de la calidad de atención ello implica la relación entre el personal de salud y las pacientes obstétricas dentro de los marcos de la calidad humana caracterizada por el trato humano, amable, empático, respetuoso, diligente, confiable, optimista, positiva y personalizado.

**Justificación metodológica.** La investigación factibilidad la creación de nuevos instrumentos de medición en función a las variables y dimensiones de estudio, así mismo considera instrumentos de medición debidamente validados y que servirán para ser utilizados en futuras investigaciones.

## 1.5 Hipótesis

### **Hipótesis general**

La calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.

### **Hipótesis específicos**

- a. La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en



usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.

- b. La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.
- c. La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.

### **Objetivos específicos:**

- a. Analizar la dimensión técnica de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.
- b. Analizar la dimensión humana de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.

- c. Analizar la dimensión entorno de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.

## II. MÉTODO

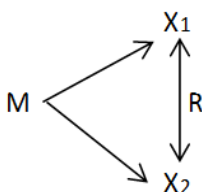
## 2.1. Diseño de investigación

Los diseños de investigación en el campo de la investigación científica, están dadas de acuerdo a cada nivel y enfoque investigativo, en el caso nuestro la investigación sigue un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, al respecto Jiménez (2007) afirma que todo diseño es un plan, una estrategia que el investigador elabora con la intención de comprobar sus hipótesis. Por ello afirmamos que en la investigación cuantitativa los diseños de investigación son definidos como planos, guías a seguir dentro del campo investigativo.

“Los diseños relacionales son variados, en donde existe una variable de asociación y una variable de supervisión” (Supo, 2017, p. 46).

La investigación es de nivel relacional de corte transversal, debido a que no hay manipulación de variables, es decir son medidos en un solo momento en un determinado tiempo espacio y contexto con la finalidad de establecer relaciones y asociaciones entre dos o más variables de estudio. Gráficamente esta representada en el siguiente esquema:

### Esquema



Siendo:

M, usuarias del consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional

X1, calidad de atención.

X2, Niveles de satisfacción

R, relación entre calidad de atención y niveles de satisfacción

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variables**

V1: Calidad de atención

V2: Niveles de satisfacción

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Se define como el tipo de atención que el paciente espera, para maximizar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdidas y ganancias relacionadas con todas las partes del proceso en su estructura, proceso y resultado (Donabedian, A, 2010)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones técnica, humana y entorno	Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ingreso oportuno</li> <li>✓ Suficiente comunicación</li> <li>✓ Atención oportuna</li> </ul>	Ordinal:  1: Deficiente 2: Regular 3: Buena 4: Excelente 5: Logro alcanzado
			Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato</li> <li>✓ acompañamiento</li> <li>✓ Permiso para intervención</li> </ul>	
			Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Condición de ambientes de servicio</li> <li>✓ Higiene</li> <li>✓ equipos disponibles</li> <li>✓ privacidad</li> </ul>	
NIVELES SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, además es la valoración del servicio que brinda una entidad organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo de los usuarios. (Gonzales, 2014, p. 187).	Está dado por la opinión de las usuarias, sobre la dimensión humana, técnico-científica, entorno, de usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional.	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Aspectos tangibles	Satisfecho: valores positivos  Insatisfecho: valores negativos	Ordinal:  1: Satisfacción baja 2: Satisfacción media 3: Satisfacción alta

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población de estudio se desprende del conjunto universal, para ser posibles de ser medidos como tal, al respecto Carrasco, S. (2006), define como el conjunto de objetos, hechos, eventos, personas, etc., que se estudiarán con diversas técnicas determinadas.

“La población es un conjunto de todos los elementos que hemos estudiado, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Pino, 2012, p. 157).

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, la población de estudio considera a las usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, del 01 de junio al 31 de julio del 2018. N = 100.

*Tabla 1: Población de estudio*

USUARIAS	JUNIO	JULIO	TOTAL
Usuaris/obstetricia	45	55	100
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

*Fuente: elaboración propia*

### 2.3.2. Muestra

La muestra de estudio en el campo de la investigación científica podría considerarse, personas, objetos, documentos y otros; para el caso específico de nuestra investigación, la muestra de estudio se trabaja con personas teniendo en cuenta los datos primarios.

La muestra se desprende de la población, al respecto, Quezada (2012) define como la parte representativa de la población.

De igual modo Parra (2003), afirma la muestra es una parte de la población recogida para estudiar las características que posee la población". (p.16)

Sin embargo, en la presente investigación se ha obviado el cálculo de la muestra porque la población es accesible. Por tanto, se trata de un estudio censal.  $n = 100$

*Tabla 2: Muestra de estudio*

USUARIAS	JUNIO	JULIO	TOTAL
Usuaris/obstetricia	45	55	100
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

*Fuente: tabla 1*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para recoger información, de tal forma que son específicas y tienen un carácter práctico y operativo. (Tafur, 2016, p. 154).

**Encuesta.** Es un procedimiento que sirve para medir los datos cuantitativos. Para el análisis estadístico para extraer información útil a partir de la administración de esta técnica.



Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar por conveniencia las siguientes técnicas:

Tabla 3

*Tabla de las técnicas de la instrumentación.*

VARIABLES	TÉCNICAS
Calidad de atención	Encuesta
Niveles de satisfacción de las usuarias	Encuesta

*Fuente: elaboración propia*

#### 2.4.2. Instrumentos

Es un recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información más objetiva posible de ellos. (Peña, 2016, p. 156).

Para el caso de la instrumentación se empleará como instrumentos al cuestionario de encuesta para las variables, para ambas variables de estudio.

Tabla 4

*Tabla de las de la instrumentación.*

VARIABLES	INSTRUMENTOS
Calidad de atención	Cuestionario de Encuesta
Satisfacción de las usuarias	Cuestionario de Encuesta

*Fuente: elaboración propia*

Variable I: La técnica de investigación que se consideró para la presente variable: Calidad de atención en usuarias de consultoría de obstetricia del Hospital Regional fue encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de encuesta de acuerdo a las dimensiones e indicadores de estudio, con un total de 20 ítems,

con una escala de medición ordinal, lo cual tuvo como finalidad recabar información referido a la calidad de atención. Lo cual fue dirigido a las usuarias que asistieron los meses de junio y julio al hospital regional.

Variable II: La técnica de investigación que se consideró para la presente variable satisfacción de usuarias es encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de acuerdo a la dimensión e indicadores de estudio, con un total de 26 ítems, con una escala de medición ordinal, lo cual tuvo como finalidad recabar información sobre los niveles de satisfacción en usuarias. Lo cual fue dirigido a usuarias que acudieron de junio a julio al consultorio obstétrico del Hospital Regional.

#### **2.4.3. Validez**

La validez según Vidal, J. (2009), es el proceso de evaluación del instrumento que tiene el objetivo de valorar si el instrumento cumple con sus objetivos, es decir si el instrumento mide lo que tiene que medir.

En el presente trabajo de investigación no ha sido necesario la validez de la instrumentación con juicio de expertos debido a que se trabajó con instrumentos de medición ya estandarizados por el MINSA (2015), para lo cual adjunto las fichas técnicas para cada variable de estudio.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad según Pino (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para registrar resultados similares en varias aplicaciones a muestra con características similares.

En el presente trabajo de investigación no ha sido necesario realizar la confiabilidad de la instrumentación debido a que los instrumentos de recolección de datos fueron validados con anterioridad, es decir son instrumentos estandarizados por el MINSA (2015)

## 2.5. Método de análisis de datos

Para el tratamiento estadístico se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 22, y en base a las exigencias del diseño investigativo se han elaborado los siguientes elementos estadísticos: Paquete estadístico Excel última versión (2017). Pruebas estadísticas de acuerdo a cada dimensión y las pruebas de normalidad de Kolmorov Esmirnov, debido al tamaño de la muestra. Tablas de contingencia y tabulación cruzada. Estadígrafos en sus dos componentes, a nivel descriptivo,

Tablas de frecuencias, para organizar la información acopiada la misma que ha permitido comparar a nivel descriptivo los resultados de las pruebas realizadas.

## 2.6. Aspectos éticos

Para el presente estudio se garantizó la autoría de la información consignada en el informe final, así como la predisposición para realizar el trabajo de investigación, **respetando** las opiniones y teniendo cuidado de mantener la reserva del caso para la divulgación de la información recabada; así mismo un acto técnico; es ante todo el ejercicio de un **acto responsable**, y desde esta perspectiva de la ética de la investigación conduce a respetar los derechos de autoría considerados en la investigación, basados en un aspecto de la ética profesional. De la misma forma, se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Ocultar a los participantes la naturaleza de la investigación o hacerles participar sin que lo sepan.

Exponer a los participantes a actos que podrían perjudicarles o disminuir su propia estimación. Invadir la intimidad de los participantes. Incorporar el trabajo de investigación a la plataforma virtual turnitin exigencias de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo.

### **III.RESULTADOS**

### 3.1. Prueba Inferencial

**Tabla 5**

*Distribución de datos según resultados de la prueba de normalidad*

Si  $n \geq 50$  Kolmogorov-Smirnova; Si  $n < 50$  Shapiro-Wilk

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras relacionadas		DIFERENCIA
N		100
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	1,6600
	Desviación estándar	,58981
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,318
	Positivo	,268
	Negativo	-,318
Estadístico de prueba		,318
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Fuente:** Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$

#### **Interpretación:**

La tabla 5 registra que la sig ( $\alpha$ ) = 0.000 por lo que podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal.

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en 100 unidades de estudio, para las variables calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias externas de consulta externa, nos arrojó como resultados de las diferencias, los significados bilaterales  $< 0,05$ , esto significa estadísticamente la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones de nivel relacional, Es necesario precisar que según Abanto (2016) la prueba de normalidad se debe realizar cuando la información acopiada genera cuantificación numérica, independientemente de que la variable sea categórica, ya que sin esta prueba no se podría elegir el estadígrafo que permite medir la correlación,

teniendo en cuenta que existen dos grupos de estadígrafos, las que son paramétricas y las no paramétricas.

**Decisión:** El significado bilateral tanto para la variable de supervisión y la variable de asociación en sus diferentes dimensiones, nos arrojó, los P Valores menores a 0,05, esto determina la utilización de una prueba no paramétrica en la investigación relacional, y como mis variables son de tipo ordinal con escalas de 3 y 5 entonces el procedimiento estadístico corresponde al estadístico Rho de Spearman, en razón de que el objetivo de investigación es medir la relación entre las variables de estudio.

### 3.2. A nivel inferencial: tablas cruzadas y pruebas de hipótesis

#### 3.2.1. Tabla cruzada y prueba de hipótesis general

**Tabla 6**

*Calidad de atención y satisfacción de usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho del 01 de junio al 31 de julio del 2018.*

		SISFACCÓN DE USUARIAS				Total
		Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Deficiente	Recuento	27	0	0	27
		% del total	27,0%	0,0%	0,0%	27,0%
	Regular	Recuento	13	49	0	62
		% del total	13,0%	49,0%	0,0%	62,0%
	Buena	Recuento	0	5	6	11
		% del total	0,0%	5,0%	6,0%	11,0%
Total		Recuento	40	54	6	100
		% del total	40,0%	54,0%	6,0%	100,0%

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

#### Descripción:

En la tabla 06, del total de 100 usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho del 01 de junio al 31 de julio del 2018,

Usuarias encuestas respecto a la calidad de atención y su satisfacción con la atención; de esta totalidad el 62,0% (62) de las usuarias consideran una calidad de atención en escala regular del consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% (54) de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida.

Podemos colegir que, para una atención en escala regular, le corresponde una satisfacción media de las usuarias.

### **Prueba de hipótesis general**

**Hipótesis nula (Ho):** La calidad de atención no se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** La calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DE USUARIAS
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

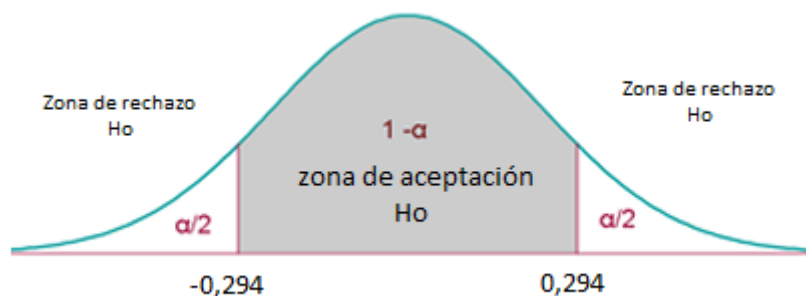


La tabla de correlaciones para la hipótesis general, nos permite observar que el valor del Rho de Spearman = 0,781, lo que significa que existe buena correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,781

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha: 0,05$ ); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** “La calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

El coeficiente de correlación es 0,781, por lo tanto, existe correlación alta entre calidad de atención y niveles de satisfacción (Rho: 0,781;  $p < 0,05$ ).

### 3.2.2. Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 7**

*Dimensión técnica de la calidad de atención y satisfacción de usuarias.*

			SATISFACCIÓN DE USUARIAS			Total
			Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	
Dimensión técnica de la calidad de atención	Deficiente	Recuento	36	0	0	36
		% del total	36,0%	0,0%	0,0%	36,0%
	Regular	Recuento	4	50	0	54
		% del total	4,0%	50,0%	0,0%	54,0%
	Buena	Recuento	0	4	6	10
		% del total	0,0%	4,0%	6,0%	10,0%
Total		Recuento	40	54	6	100
		% del total	40,0%	54,0%	6,0%	100,0%

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

#### **Descripción:**

En la tabla 07, del total de 100 usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho del 01 de junio al 31 de julio del 2018,

Usuarias encuestas respecto a la dimensión técnica de la calidad de atención y su satisfacción con dicha dimensión; de esta totalidad el 54,0% (54) de las usuarias consideran en escala regular la dimensión técnica de la calidad de atención en el consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% (54) de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida.

Podemos colegir que, para una atención en la dimensión técnica en escala regular, le corresponde una satisfacción media de las usuarias, respecto a la dimensión técnica.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Hipótesis nula (Ho):** La dimensión técnica de la calidad de atención no se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
			Dimensión técnica de la calidad de atención	SATISFACCIÓN DE USUARIAS
Rho de Spearman	Dimensión técnica de la calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 1, nos permite observar que el valor de Rho de Spearman = 0,912, lo que significa que existe muy buena correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,912

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha: 0,05$ ); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

El coeficiente de correlación es 0,912, por lo tanto, existe muy buena correlación entre la dimensión técnica de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias (Rho: 0,912;  $p < 0,05$ ).

## Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 8**

*Dimensión humana de la calidad de atención\*satisfacción de usuarias:*

			SATISFACCIÓN DE USUARIAS			Total
			Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	
Dimensión Humana de la calidad de atención	Deficiente	Recuento	35	0	0	35
		% del total	35,0%	0,0%	0,0%	35,0%
	Regular	Recuento	5	50	0	55
		% del total	5,0%	50,0%	0,0%	55,0%
	Buena	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	4,0%	2,0%	6,0%
	Excelente	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%
	Total	Recuento	40	54	6	100
		% del total	40,0%	54,0%	6,0%	100,0%

**FUENTE:** Base de datos; **Elaboración:** Investigadora

### Descripción:

En la tabla 08, del total de 100 usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho del 01 de junio al 31 de julio del 2018,

Usuarias encuestas respecto a la dimensión humana de la calidad de atención y su satisfacción con dicha dimensión; de esta totalidad el 55,0% (55) de las usuarias consideran en escala regular la dimensión humana de la calidad de atención en el consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% (54) de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida.

Podemos colegir que, para una atención en la dimensión humana en escala regular, le corresponde una satisfacción media de las usuarias, respecto a la dimensión humana.

### ***Prueba de hipótesis específica 2***

**Hipótesis nula (Ho):** La dimensión humana de la calidad de atención no se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Dimensión Humana de la calidad de atención
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Dimensión Humana de la calidad de atención	Coefficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 2, nos permite observar que el valor del Rho de Spearman = 0,901, lo que significa que existe correlación muy alta.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,901

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha: 0,05$ ); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

El coeficiente de correlación es 0,901, por lo tanto, existe muy alta correlación entre dimensión humana de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias (Rho: 0,901;  $p < 0,05$ ).

### 3.2.3. Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 9**

*Dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción de usuarias*

			SATISFACCIÓN DE USUARIAS			Total
			Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	
Dimensión entorno de la calidad de atención	Deficiente	Recuento	14	0	0	14
		% del total	14,0%	0,0%	0,0%	14,0%
	Regular	Recuento	26	40	0	66
		% del total	26,0%	40,0%	0,0%	66,0%
	Buena	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0,0%	11,0%	0,0%	11,0%
	Excelente	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	3,0%	6,0%	9,0%
Total		Recuento	40	54	6	100
		% del total	40,0%	54,0%	6,0%	100,0%

FUENTE: Base de datos; Elaboración: Investigadora

**Descripción:**

En la tabla 09, del total de 100 usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de *Ayacucho del 01 de junio al 31 de julio del 2018*,

Usuarias encuestas respecto a la dimensión entorno de la calidad de atención y su satisfacción con dicha dimensión; de esta totalidad el 66,0% (66) de las usuarias consideran en escala regular la dimensión entorno de la calidad de atención en el



consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% (54) de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida.

Podemos colegir que: más del 50% de las usuarias encuestadas están regularmente satisfechas con la dimensión entorno.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

**Hipótesis nula (Ho):** La dimensión entorno de la calidad de atención no se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA .

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Dimensión entorno de la calidad de atención
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DE USUARIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig.		,000

	(bilateral)		
	N	100	100
Dimensión entorno de la calidad de atención	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$ . Fuente: Cuestionario. Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 3, nos permite observar que el valor de Rho de Spearman = 0,649, lo que significa que existe moderada correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,649

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia

( $\alpha$ : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.

El coeficiente de correlación es 0,649, por lo tanto, existe moderada correlación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias (Rho: 0,649;  $p < 0,05$ ).

## IV. DISCUSIÓN

Cuando nos referimos a la discusión de resultados en un trabajo de investigación nos referimos al debate de las variables de estudio con los resultados de la investigación comparándolas con los antecedentes investigativos, de tal modo:

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov nos señala aceptar las hipótesis alternativas y seguir el procedimiento estadístico Rho de Spearman debido a que los datos no configuran una distribución normal, sin embargo, en otras investigaciones como las de Murillo Acuña (2004) y Marín Guerra (2017) el procedimiento estadístico a seguir fue la del Chi Cuadrada y R de Pearson. Esto se debe al comportamiento de los datos y en el caso concreto las variables de la tesis son de tipo ordinal con escalas diferentes, lo mismo que nos llevó a seguir el procedimiento estadístico Rho de Spearman.

En la tabla 06, el 62,0% de las usuarias consideran una calidad de atención en escala regular del consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación  $Rho = 0,781$ , por lo tanto, existe correlación alta entre calidad de atención y niveles de satisfacción en el consultorio obstétrico del Hospital regional de Ayacucho. A similares resultados ha llegado los estudios de Estrada, P (2015) en el trabajo de investigación titulada “Calidad de atención del control prenatal en el Hospital Regional de Arequipa PNP “Julio Pinto Manrique”, Arequipa, en la que señala: el 21.3% de pacientes califican como mala la calidad de atención recibida en su control prenatal, un 20% como regular y casi el 59% de usuarias como muy mala. A si mismo reporta Preciado Fuentes y Siancas Dioses en el año 2016, con respecto a las usuarias del Consultorio Materno del Puesto de Salud I- 2 “Gerardo Gonzáles Villegas” de Tumbes – Perú, en que, un 18.4% están regularmente satisfechas con la atención recibida, el 43.4% regularmente satisfechas con la estructura hospitalaria materno, el

31.6% se encuentran regularmente satisfechas con el proceso de atención, y el 60.5% están regularmente satisfechas con la accesibilidad del consultorio materno, por otra parte Marín Guerra (2017) al referirse a la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, San Juan de Iquitos – Perú, afirma que el 18.2% de las encuetadas estaban insatisfechas con la capacidad de respuesta del personal de obstetricia y el 31.1% de las pacientes se hallaban insatisfacción con la atención global del área de obstetricia. Palomino Estrada (2015) al estudiar la calidad de atención del control prenatal en el Hospital Regional de Arequipa PNP “Julio Pinto Manrique”, Arequipa – Perú, señala, que el 21.3% de pacientes califican como mala la calidad de atención recibida en su control prenatal.

Alarcón Vila en el año 2014 al referirse a los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, donde los factores como la edad, grado de instrucción, idioma y lugar de procedencia de las usuarias no están asociados a la calidad de atención percibida; mientras que los factores como el tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio está asociada con la calidad de atención percibida. En ese sentido, los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida; en cambio, los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias. Ayala y Huamán (2010) en relación a los factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho, concluye que, el 80.2% de usuarias gestantes se hallaban insatisfechas con la atención prenatal recibida, solo el 27.6% de usuarias lograron el nivel de conocimiento regular sobre la atención prenatal; así, encontrándose la asociación directa entre el nivel de conocimiento y el grado de satisfacción. Gómez y Gutiérrez (2007) con respecto al grado de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en el Hospital de Apoyo de Huanta, resalta, que de las 255 gestantes (100%) entrevistadas, el 1.6% de pacientes se mostraron

insatisfechas con haber esperado durante 30 minutos para ser atendidas y el 1.2% de gestantes se sintieron insatisfechas con la duración del tiempo de atención.

En la tabla 07, el 54,0% de las usuarias consideran en escala regular la dimensión técnica de la calidad de atención en el consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,912 y este resultado según la escala Rho determina muy buena correlación entre la dimensión técnica de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias. Al respecto, Gómez (2013) desde la percepción de la usuaria de la consulta externa de ginecología y obstetricia del Hospital San Juan de Dios Cara de Trujillo, concluye en los indicadores: atención oportuna y rápida, suficiente comunicación, orientación, visita médica, tratamiento médico, contacto con su bebe, información sobre su cuidado personal y alimentación adecuada, según el investigador el 68.8% de las entrevistadas afirman estar insatisfechas con estos indicadores, respecto a la relación entre calidad y satisfacción concluye que existe relación moderada entre usuarios externos e internos respecto a las respuestas brindadas en las encuestas.

En la tabla 08, el 55,0% de las usuarias consideran en escala regular la dimensión humana de la calidad de atención en el consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran coeficiente de correlación de 0,901, este resultado según la escala Rho determina una correlación muy alta entre dimensión humana de la calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias del consultorio de obstetricia en el Hospital regional de Ayacucho. A estos resultados contradicen los estudios de Marín Guerra (2017) al referirse a la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios

externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, San Juan de Iquitos – Perú, afirma que el 18.2% de las encuetadas estaban insatisfechas con la capacidad de respuesta del personal de obstetricia y el 31.1% de las pacientes se hallaban insatisfacción con la atención global del área de obstetricia.

Asimismo, Estrada (2015) al estudiar la calidad de atención y satisfacción de usuarias en los indicadores referidos al paciente: trato cordial y amable, respeto de sus creencias en relación a su enfermedad, acompañamiento de un familiar durante el proceso de parto, y otros, en donde el investigador concluye que más del 50% de las pacientes consideran como deficientes la dimensión humana de la calidad de atención en el consultorio de obstetricia.

En la tabla 09, el 66,0% de las usuarias consideran en escala regular la dimensión entorno de la calidad de atención en el consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho; Respecto a los niveles de satisfacción el 54,0% de las usuarias presentan una satisfacción media con la atención recibida. Podemos colegir que: más del 50% de las usuarias encuestadas están regularmente satisfechas con la dimensión entorno. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,649 y este resultado según la escala Rho determina una correlación de moderada a alta. Esos resultados se asemejan con la de Cabañas (2010), reporto que las usuarias del servicio de Obstetricia más jóvenes y con mayor nivel de estudios, se mostraron más críticas en la evaluación del nivel de satisfacción otorgando a la institución un valor promedio ponderado de 9.7812, correspondiente a una fuerte tendencia a bueno (satisfactorio), asumiendo 9 como regular y 10 como satisfactorio. Las usuarias del servicio de Ginecología de mayor edad y menor nivel de estudios evaluaron a la institución con un valor promedio ponderado de 9.8227, el cual muestra una tendencia aun mayor hacia la satisfacción. Al comparar la evaluación de ambos segmentos no se encuentran diferencias estadísticamente

significativas siendo el valor promedio ponderado global de la evaluación es de 9.80195, el cual es bastante satisfactorio.

Con respecto a los resultados de la variable satisfacción de usuarias, en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles: En Puente Piedra – Lima, Orihuela (2015), en su investigación reportaron que en el Centro de Salud Sagrado Corazón de Jesús se reportaron en la dimensión fiabilidad el 93% se hallaron satisfechas, el 73% en seguridad, 69% en empatía, se hallaron insatisfacción en el 98.6% de las usuarias en la capacidad de respuesta y en el aspecto tangible el 100% se hallaron insatisfechas. En el Centro de Salud La Ensenada, el 97% se hallaron satisfechas en la dimensión fiabilidad, 83% en empatía y 75% en seguridad; asimismo se hallaron insatisfechas en el 98.6% de la capacidad de respuesta y el 95% de los aspectos tangibles.

De la misma forma en Lima, Zamora (2015), en su investigación reportó que el 68.28% de mujeres en estudio estuvo de acuerdo en cuanto a la atención recibida y su percepción del trato y un 76.28% se hallaban conformes de los exámenes clínicos realizados. Asimismo, referente a la infraestructura un 29.72% se hallaba a veces de acuerdo y el 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. El grado de satisfacción de los usuarios externos fue de 72.58% y el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

Aguirre, E (2017) en la tesis de investigación que lleva por título *“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017”* Tesis de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, se ha realizado teniendo como muestra de estudios a 180 usuarios que acudieron al Puesto de Salud Morro de Arica, para lo cual se empleó el instrumento de cuestionarios de encuestas debidamente validados para el recojo de datos. El investigador llega a la siguiente conclusión: El resultado obtenido, se observa del 100% de la población en estudio, el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6%



satisfacción media; así mismo el 3.9% reciben una atención de calidad media, de los cuales el 2.8% tienen una satisfacción media y el 1.1% satisfacción alta; finalmente el 1.1% de los usuarios externos reciben una atención de calidad baja, de los cuales en su totalidad presentan una satisfacción alta. El valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos dice que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es menor a 0.05 (0.002), lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Muñoz, en su trabajo Percepción de los usuarios en la calidad de atención de los servicios de salud en el Hospital Regional de Ayacucho, donde su objetivo es encontrar la percepción del usuario y si esta está motivada por las características recibidas en los servicios de salud, con un estudio descriptivo, transversal y una muestra de 285 usuarios que se sometieron a una encuesta que fue analizados por el Chi Cuadrado. Los resultados mostraron que el 77,9% de usuarios están insatisfechos, el 33% de usuarios están satisfechos, siendo los casos de insatisfacción el tiempo de espera y las personas ajenas a la consulta, mientras los casos de satisfacción son el ambiente de consulta limpio y decorado, tiempo de duración de la consulta. Concluyeron que la calidad de atención en el Hospital Regional de Ayacucho, no se encuentra a nivel para dar una satisfacción adecuada al usuario.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1°. La calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018, en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,781 la misma que se ubica en el nivel de alta correlación; por lo tanto existe correlación buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Rho: 0,781;  $p < 0,05$ ). (Tabla 6).
- 2°. La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, en la medida que el valor de Rho = 0,912, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Rho: 0,912;  $p < 0,05$ ). (Tabla 7).
- 3°. La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, en la medida que el valor de Rho = 0,901, lo que significa que la correlación es directa, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Rho: 0,901;  $p < 0,05$ ). (Tabla 8).
- 4°. La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, en la medida que el valor de Rho = 0,649, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que

resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Rho: 0,649;  $p < 0,05$ ). (Tabla 9).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1º. Al Director del Hospital Regional de Ayacucho, organizar eventos de capacitación a los responsables de los diferentes servicios y/o departamentos, que permita el desarrollo de las capacidades y habilidades gerenciales, presupuesto y gestión hospitalaria, a fin de afianzar una gestión bajo los parámetros del liderazgo hospitalario, con la intención de garantizar brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- 2º. A los jefes de cada programa de los servicios del Hospital Regional de Ayacucho, a fin de que incentiven a los trabajadores llevar cursos de Coaching, interculturalidad y organizar talleres de capacitación y actualización en temas orientados a fortalecer las competencias técnico – profesionales y las relacionadas con el trato cordial, digno, respetuoso, personalizado, cariñoso y empático a las usuarias, así como en las dimensiones técnicas, entorno y principalmente humana.
- 3º. A los jefes de los servicios hospitalarios de obstetricia y ginecología, generar espacios para el diálogo y el intercambio de experiencias, relacionados a la mejoría de la calidad de atención y el compromiso institucional, con la intención de mejorar los servicios a las usuarias; asimismo, cumplir con la misión y visión de la institución.
- 4º. Al Gobernador Regional de Ayacucho, implementar más ambientes de consultorios externos de obstetricia con fines de evitar la conglomeración de pacientes que esperan ser atendidos en los consultorios de maternidad y planificación familiar.

## **VII. REFERENCIAS**

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Quinta Edición. Caracas Venezuela: Editorial Episteme.
- Alarcón, P. (2014). Tesis: *Factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia. Hospital Regional de Ayacucho, 2013*". Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho.
- A, H. (2010). Tesis: *“Factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento y grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho”* – 2010 – Ayacucho – Perú.
- Abanto, W. (2016). *Guía de desarrollo de proyecto de investigación*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo
- Bardales, J. (2012). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Barrón, L. A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león*. Monterrey, México.
- Bautista, L. (2013). Nivel de conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad del personal de enfermería. *Ciencia y cuidado*.
- Borroso Cruz R, A. R. (marzo de 1996). La comunicación humana y la actuación profesional en la práctica clínica. *Ateneo Juan Cesar García, IV* (4).
- Castaño, K. (2009). Tesis: *“Calidad de la atención en el centro prenatal: opinión de las usuarias de la Institución Prestadora de Servicios de Bogotá D. C. Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana.



- Crisólito, A. (1999). *Diccionario Pedagógico*. Ediciones Abedul E. I. R. L. Lima – Perú.
- Cauchi, A. L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz, noviembre, 2015*. lima-Perú.
- Cuba, M. (2011). Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. *Medica herediana*, 22(1).
- Gómez, B. (2007). *Grado de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital de Apoyo de Huanta*. Febrero -abril 2007. Ayacucho – Perú.
- Minsa (2013). *Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. Lima. Perú.
- Superintendencia de Salud - Susalud. (2015). Curso de categoriza dores nacionales.
- Preciado F, Katheryn, Sicanas (2016). Tesis: “Satisfacción de los usuarios del consultorio materno del Puesto de Salud I- 2 “Gerardo Gonzáles Villegas”, Tumbes – Perú. Universidad Nacional de Tumbes.
- Sánchez, Rodríguez. (2016). Tesis: “*Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital de Iquitos “César Garayar García”, mayo y junio - 2016*”, Iquitos – Perú.
- Guerra, A. (2017). Tesis: *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, enero – marzo 2017*”. San Juan – Iquitos – Perú.

- Palomino, E. (2017). Tesis: "*Calidad de control prenatal en el Hospital Regional de Arequipa PNP, Julio Pinto Manrique, 2014*". Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú.
- Sánchez, Pintado y Lastra, (2012). *Calidad de la atención obstétrica; desde la perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad en centros de salud de Oaxaca – México*. Revista CONAMED.
- Núñez, (2013). Tesis: "*Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio del centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Enero – febrero 2013*" – Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Quispe, M, (2013). Tesis: "*Evaluación de la calidad de Atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de Ginecología y Obstetricia del Hospital San Juan de Dios Cara, 2008*" – Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Edit. SAN MARCOS. Lima.
- Supo, J. (2005). *Análisis de datos categóricos ADACA en ciencias sociales*. Arequipa: edit. Síntesis primera edición.
- Jiménez, J. (2005). *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: edit. Síntesis primera edición.
- Hernández. R. (2010). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Edición. Lima. Edit. Mc Graw-Hill/ Interamericana S.A. de C.V. Lima.
- Kerlinger, F. (1979). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México, D.F.: Nueva editorial Interamericana. Segunda edición.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición). México: Mac Graw Hill / Interamericana Editores.
- Ortiz, U., García, N. (2009). *Metodología de la Investigación – El Proceso y sus Técnicas*. México: Editorial Limusa.
- Sánchez, H. Y Reyes, C. (2006): *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Visión. Universitaria.
- Warshaw, L., & Messite, J. (1998). *Protección y Promoción de la Salud: Visión General*. Enciclopedia OIT.
- Ramírez, T., D'Aubeterre, M., & Álvarez, J. (2009). *Construcción y validación de un Inventario de Percepción de Estrés en Docentes (IPE-D)*. In Revista Anales de Psicología.
- Forastieri, V. *Manual de capacitación en cumplimiento de deberes y derechos laborales*. 2008.
- Metres. J. (1991) *El pensamiento crítico* Editorial Síntesis, Granada: España.
- Pineda, B. (1997). *Metodología de la investigación*. Segunda edición. Edit. Mancilla. Washington
- Pino, C. (2007). *Metodología de la investigación científica en las ciencias sociales* primera edición. Edit. Luya.
- Reymer, M. (2005). *Leo comprendo, escribo y aprendo*. Primera edición. Lima. edit. Alba
- Salkind, J. (1997). *Métodos de Investigación*. Segunda edición México: edit. Prentice Hall.

Selítiz, C. (1974), *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.

Tamayo, M. (1994) *El Proceso de la Investigación Científica*. Segunda edición. México. Editorial Limusa.

Velásquez, A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Edit. ALBA. Lima. Primera edición.

## **ANEXOS**

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD  
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

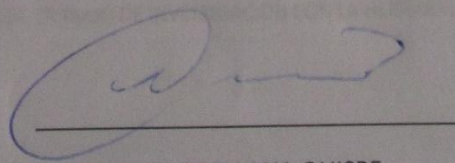
Yo, **Lucy Orellana Quispe**, Asesora del trabajo académico titulado

Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarias del Consultorio Externo de Obstetricia:  
Hospital Regional de Ayacucho.2018

Del estudiante **Huamán Mallma Susy**, he constatado por medio del uso de la herramienta  
**TURNITIN** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23%, verificable en el reporte  
de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en  
aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y  
referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo 10 agosto del 2016



LUCY ORELLANA QUISPE

REVISORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LA HERRAMIENTA TURNITÍN

## DECLARACION JURADA

Yo, **Huamán Mallma, Sussy Roxana**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado *“Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarías que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018”*. Presentada en 98 folios para la obtención de grado académico de magister en Gestión Pública.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, agosto de 2018



---

Lic. **Huamán Mallma, Sussy Roxana**

DNI: 41002503

## INSTRUMENTOS

	 <b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>				
	<b>CUESTIONARIO</b>				
	<b>Objetivo:</b> Valorar el nivel de satisfacción de usuarias				
	<b>Instrucciones:</b> Estamos realizando un estudio investigativo sobre calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional, para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.				
	<b>Re categorización ordinal:</b>				
	1= Satisfacción baja (raras veces y nunca)	2= satisfacción media (algunas veces)	3= Satisfacción alta (siempre y frecuentemente)		
	<b>CRITERIOS</b>	<b>0 Nunca</b>	<b>1 Rara vez</b>	<b>2 Algunas veces</b>	<b>3 Frecuentemente</b>
	<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>DIMENSIÓN I: FIABILIDAD</b>				
	1. El personal del centro obstétrico del Hospital regional le explicó de manera clara los pasos y trámites que debe seguir.				
	2. La atención en el consultorio obstétrico se realizó respetando la programación y orden de las citas.				
	3. La calidad de atención en el consultorio obstétrico del Hospital regional es buena y oportuna.				
	4. Se cumple con la atención preferencial en el consultorio obstétrico del Hospital regional.				
	<b>DIMENSIÓN II: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
	5. El personal del consultorio obstétrico del Hospital regional está capacitado para atender a las usuarias.				
	6. El tiempo que esperó para atenderse en la sala del consultorio obstétrico para atenderse y/o pedir una cita fue sumamente corto.				
	7. Los trámites que tuvo que realizar en el consultorio obstétrico del Hospital regional para ser atendidos, fueron sencillos y entendibles.				
	8. Usted percibió que el personal del consultorio obstétrico del Hospital regional siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible.				
	9. La cooperación entre el personal que labora en el consultorio obstétrico del Hospital regional, para responder a su necesidad de atención fue apropiada.				
	10. La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al personal obstétrico, fue oportuna.				
	<b>DIMENSIÓN III: SEGURIDAD</b>				



11. Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del consultorio obstétrico del Hospital Regional.					
12. La capacidad de los profesionales del consultorio obstétrico del Hospital Regional, para brindarle apoyo en su enfermedad, fue alta.					
13. Las respuestas del personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional, ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.					
14. Las explicaciones dadas por el personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional, sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.					
15. Usted percibió que el personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad. (bioseguridad).					
<b>IV DIMENSIÓN EMPATIA</b>					
16. En el primer contacto con usted, el personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional siempre se identificó o se presentó.					
17. La personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia.					
18. El personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional, mostró interés en solucionar sus problemas.					
19. Usted comprendió la explicación que el personal del consultorio obstétrico del Hospital Regional le brindó.					
20. El Horario de atención del consultorio obstétrico del Hospital Regional es conveniente para usted.					
<b>V DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>					
21. Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) consultorio obstétrico del Hospital Regional, son adecuadas					
22. Los avisos carteles flechas, que se encuentran en el consultorio obstétrico del Hospital Regional, orientan mejor a los usuarios.					
23. La limpieza de las instalaciones físicas consultorio obstétrico del Hospital Regional, es excelente					
24. Los asientos en la sala de espera del consultorio obstétrico del Hospital Regional son sumamente cómodos.					
25. La presentación personal de los trabajadores que laboran en el consultorio obstétrico del Hospital Regional, es adecuada.					
26. Los ambientes del consultorio obstétrico del Hospital Regional cuenta con ventilación permanente.					



## CUESTIONARIO

**Objetivo:** Valorar la calidad de atención en el consultorio obstétrico

**Instrucciones:** Estamos realizando un estudio investigativo sobre calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional, para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1 Muy mala	2 Mala	3 Regular	4 Buena	5 Muy buena
<b>DIMENSIÓN I: TÉCNICA</b>					
1. La atención que recibió del personal obstétrico fue oportuna y rápida.					
2. El profesional médico u obstetra mantuvo suficiente comunicación con usted y con sus familiares para explicarle su situación actual.					
3. El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar.					
4. Durante su hospitalización recibió visita médica diaria.					
5. Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento).					
6. Se le permitió tener contacto con su bebe apenas nació.					
7. Cuando le dieron de alta, el personal médico le brindo información sobre su cuidado personal en casa.					
8. Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica.					
<b>DIMENSIÓN II: HUMANA</b>					
9. Durante su permanencia en el establecimiento obstétrico el personal le brindo un trato cordial y amable					
10. El personal obstétrico respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento.					
11. Le permitieron que un familiar u otra persona de su elección le acompañen durante el proceso de parto.					
12. Le dieron a elegir la posición vertical u					

horizontal, para dar a luz.					
13. Recibió algún grito o mal trato del personal de salud.					
14. Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.					
<b>DIMENSIÓN III: ENTORNO</b>					
15. Que calificativo le darías a los ambientes del establecimiento.					
16. Los servicios higiénicos se hallan limpios e higiénicos.					
17. Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización y sala de partos) tenían buena comodidad y privacidad.					
18. El horario y tiempo de visita para sus familiares ya amistades, cree que es adecuado.					
19. El personal de salud contó con equipos necesarios disponibles para su atención.					
20. Como le pareció la presentación personal de los trabajadores de salud.					

VALIDEZ					
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS		CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO OBSTÉTRICO			
<b>Correlaciones</b>		<b>Correlaciones</b>			
ITEM	R PEARSON	ITEM	R PEARSON		
P1	0,567	P1	,436		
P2	0,367	P2	,567		
P3	0,429	P3	,327		
P4	0,267	P4	,321		
P5	0,435	P5	,432		
P6	0,456	P6	,532		
P7	0,567	P7	,215		
P8	0,432	P8	,423		
P9	0,257	P9	,257		
P10	0,268	P10	,543		
P11	0,542	P11	,542		
P12	0,439	P12	,345		
P13	0,524	P13	,324		
P14	0,496	P14	,796		
P15	0,582	P15	,654		
P16	0,282	P16	,582		
P17	0,563	P17	,363		
P18	0,365	P18	,234		
P19	0,464	P19	,664		
P20	0,309	P20	,678		
P21	0,402				
P22	0,306				
P23	0,508				
P24	0,601				
P25	0,435				
P26	0,641				
CONFIABILIDAD					
<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
	N	%			
Casos Válidos	30	100,0	Casos Válidos	30	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0	Total	30	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.		
<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		<b>Estadísticos de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos		
,721	26	,799	20		

## FICHAS TÉCNICAS

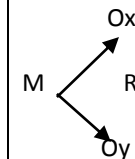
Instrumento*	<b>Cuestionario para medir Satisfacción de las usuarias</b>		
Autores	MINSA (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de usuarios		
Año de edición	2011		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el nivel de satisfacción del usuario		
Duración	35 minutos		
Dimensiones	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles		
Adaptado	Br. Sussy Roxana Huamán Mallma		
Campo de aplicación	Usuarias del consultorio obstétrico		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.721.		
Aspectos a evaluar	<p>El instrumento está estructurado de la siguiente manera:</p> <p><b>Variable: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (26 ítems)</b></p> <p>Dimensión I: Fiabilidad (4 ítems).</p> <p>Dimensión II: Capacidad de respuesta (6 ítems)</p> <p>Dimensión III: Seguridad (5 ítems)</p> <p>Dimensión IV: Empatía (5 ítems)</p> <p>Dimensión V: Aspectos tangibles (6 ítems)</p>		
Calificación	Nunca	:	0 puntos
	Rara vez	:	1 puntos
	Algunas veces	:	2 puntos
	Frecuentemente	:	3 puntos
	Siempre	:	4 puntos
Recategorización	<p>Ordinal:</p> <p>1= Satisfacción baja (raras veces y nunca) : 1 – 20 puntos</p> <p>2= satisfacción media (algunas veces) : 20 – 40 puntos</p> <p>3= Satisfacción alta (siempre y frecuentemente) : 40 – 60 puntos</p>		

## FICHA TÉCNICA

Instrumento*	<b>Cuestionario para medir calidad de atención en consultorio obstétrico</b>		
Autores	MINSA (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de usuarios.		
Año de edición	2011		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas.		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la calidad de atención.		
Duración	30 minutos		
Dimensiones	Técnica Humana Entorno		
Adaptado	Br. Sussy Roxana Huamán Mallma		
Campo de aplicación	Usuarias del consultorio obstétrico.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.799.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: <b>Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN (20 ítems)</b> Dimensión I: Técnica (8 ítems). Dimensión II: Humana (6 ítems) Dimensión III: Entorno (6 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Categorías	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Buena : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos Logro destacado :80 – 1000 puntos		

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarías que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?</p> <p>b. ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>a) Analizar la dimensión técnica de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p> <p>b. Analizar la dimensión humana de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018</p>	<p><b>General:</b></p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>a. La dimensión técnica de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p> <p>b. La dimensión humana de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Dimensión técnica</p> <p>Dimensión humana Evaluación</p> <p>Dimensión entorno</p> <p>Variable 2: Niveles de satisfacción</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p>  <p>Población La población de estudio considera a las usuarias que acudieron al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, del 01 de junio al 31 de julio del 2018. N = 100.</p> <p>Muestra: Sin se ha obviado el cálculo de la muestra porque la población es accesible. Por tanto, se trata de un estudio censal. n = 100</p>

<p>c. ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018?</p>	<p>c. Analizar la dimensión entorno de la calidad de atención y su relación con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p>	<p>c. La dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción en usuarias que acuden al consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho 2018.</p>		
--	--	---	--	--



HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO  
MESA DE PARTES  
13 JUN. 2018  
FOLIO 5  
N° REG. DOC ..... HORA 9:19  
N° REG. EXP ..... FIRMA

**SOLICITA:** APLICACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION DE TESIS DE POST GRADO.

**SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO**

Yo, Sussy Roxana Huamán Mallma, identificado con DNI N° 41002503, domiciliada en el Jr. Los Girasoles N° 370- Barrio Miraflores, San Juan Bautista, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo necesario realizar mi trabajo de investigación de Tesis de Maestría en Gestión Pública, la suscrita *SUSSY ROXANA HUAMÁN MALLMA*, actual trabajadora del Puesto de Salud Huallchancca, solicito a usted señor Director el permiso correspondiente para la aplicación de los Instrumentos de Investigación que, de acuerdo a la Ley Universitaria, N° 30220, Ley de investigación en Educación Superior, permite realizar los trabajos de investigación en instituciones públicas o privadas.

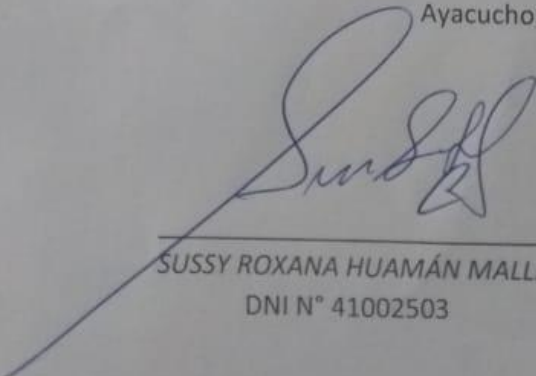
POR LO EXPUESTO:

Ruego señor Director acceder a mi petición por ser justa.

ANEXO:

- Instrumentos de Investigación.

Ayacucho, 13 de junio de 2018

  
\_\_\_\_\_  
*SUSSY ROXANA HUAMÁN MALLMA*  
DNI N° 41002503

**REALIZANDO ENCUESTAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO**



## REALIZANDO ENCUESTA EN CONSULTORIO EXTERNO DE OBSTETRICIA

