



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción de la usuaria en el servicio de
Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022**

AUTORA:

Br. Apolinario Casaño, Giovanna Norma (orcid.org/0000-0003-4481-7488)

ASESOR:

Dr. Villegas Rivas Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría para realizar este trabajo.

A mis padres y hermano quienes con sus palabras de aliento me impulsaban a ser perseverante y por su apoyo constante en el cuidado de mi hija.

A mi amada hija por ser mi fuente de motivación para poder superarme cada día y llegar a ser un gran ejemplo para ella.

Giovanna

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado una familia maravillosa.

A mis padres y hermano por su apoyo incondicional en todo este tiempo de estudio.

A la Universidad por darme la oportunidad de obtener el grado de maestro.

A mis maestros que durante todo este tiempo de estudio compartieron sus conocimientos con mi persona. A mi asesor por el tiempo tomado para la revisión de trabajos para la culminación de tesis.

La autora

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1 Tipo de diseño de investigación.....	8
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nexos entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.....	16
Tabla 2: Nexos entre elementos tangibles y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.	17
Tabla 3: Nexos entre fiabilidad y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.	18
Tabla 4: Nexos entre capacidad de respuesta y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.	19
Tabla 5: Nexos entre seguridad y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.	20
Tabla 6: Nexos entre empatía y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.	21

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Conocer el nexo entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. Metodología: estudio no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, con una muestra de 113 usuarias. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario de SERVQUAL para la calidad de atención y un cuestionario validado para la satisfacción de la usuaria. Resultados: Existe una relación directa alta de 0.882 entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria, por otro lado, también se obtuvo que existe una relación directa entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción de la usuaria, donde elementos tangibles se relaciona con un 0.808; fiabilidad con un 0.709; capacidad de respuesta con un 0.671; seguridad con un 0.774 y empatía con un 0.803. Conclusión: La calidad de atención y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022; se relacionan directa y positivamente con 0.882.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuaria, Obstetricia.

ABSTRACT

The present research work was to know to relationship between quality of care and user satisfaction of Obstetric service, in the IPRESS, Lima, 2022. Methodology: Non – experimental, descriptive, correlational, cross- sectional study, with a sample of 113 users. The survey was applied as a data collection technique and as instruments the SERVQUAL questionnaire for quality of care and a validated questionnaire for user satisfaction. Results: If there is a high direct relationship of 0.882 between quality of care and user satisfaction, on the other hand, it was also obtained that there is a direct relationship between the dimensions of the quality of care and user satisfaction, where tangible elements is relationship of 0.808, reliability of 0.709; answer's capacity of 0.671; security of 0.774 and empathy of 0.803. Conclusion: Quality of care and user satisfaction of Obstetric service, in the IPRESS, Lima, 2022; are directly and positively relationship to a 0.882.

Keywords: Quality of care, satisfaction, user, Obstetrics

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es definida como el peldaño en donde los servicios de salud para las personas y comunidades, elevan la probabilidad de obtener resultados deseados relacionados a la salud. La calidad de atención engloba la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación; esta puede mejorar constantemente mediante una prestación de servicio que cumpla con la satisfacción de las necesidades de las personas, familias y comunidades. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

La satisfacción del cliente, es el punto primordial cuando lo que se busca es precisar la calidad del bien o del servicio, asimismo es la llave para la perennidad de una entidad dado que interviene en la decisión de los usuarios de compartir sus experiencias del servicio produciendo un efecto multiplicador. (Pizam y Ellis, 1990)

En la actualidad hay un interés de parte de entidades públicas como privadas de observar aspectos que están relacionados con el tema de calidad de atención, pues este punto es prioritario para la mejora de nuestro sistema de salud.

En nuestro país la satisfacción del usuario es un buen indicador pues ayuda a evaluar la calidad de atención de un establecimiento de salud. A pesar que con el tiempo se ha ido mejorando, no se logra cumplir con las expectativas de los usuarios, esto puede ser por falta de presupuesto que el estado brinda a salud y por una inadecuada gestión pública de los jefes de los establecimientos de salud.

El establecimiento de salud en estudio está ubicado en el distrito San Juan de Lurigancho - Lima, es un establecimiento de salud privado que tiene convenio con EsSalud, donde brinda servicios a los asegurados de la red Almenara, el servicio de Obstetricia brinda citas de forma diaria y a libre demanda pese a eso existen ciertas disconformidades por los usuarios externos, es por ello que se desarrolla la presente investigación, para poder estimar la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria que se atienden en el servicio de Obstetricia.

En tal sentido se planteó el siguiente problema general: ¿Qué nexo existe entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?

A su vez como problemas específicos: P.E.I ¿Qué nexo existe entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022? P.E.II ¿Qué nexo existe entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022? P.E.III ¿Qué nexo existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022? P.E.IV ¿Qué nexo existe entre seguridad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022? P.E.V ¿Qué nexo existe entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?

La presente investigación se justifica de forma teórica pues va a posibilitar indagar aspectos relevantes entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria que se atiende en el servicio de Obstetricia en una IPRESS en Lima.

Desde la perspectiva de conveniencia se justifica que esta investigación es conveniente para el establecimiento de salud pues con esta investigación se logrará identificar si la calidad de atención que brindan en el servicio de Obstetricia está logrando satisfacer las necesidades de la usuaria.

Desde la perspectiva de relevancia social se justifica que esta investigación beneficiará directamente a las usuarias del servicio de Obstetricia de la IPRESS, a su vez este estudio ayudará a identificar posibles deficiencias que hay en el servicio permitiendo de esta forma mejorar la atención que brindan y así lograr satisfacer las necesidades de la usuaria. Por otro lado también servirá como fuente bibliográfica para futuras investigaciones sobre este tema.

Desde la perspectiva de valor teórico se justifica que esta investigación tiene valor teórico porque los resultados servirán como referencia para futuras investigaciones a nivel internacional y nacional.

Es así que en la presente investigación se planteó como objetivo general: Conocer el nexo entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. De igual manera como objetivos específicos se planteó: O.E.I Conocer el nexo entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022 O.E.II Conocer el nexo entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022 O.E.III Conocer el nexo entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022 O.E.IV Conocer el nexo entre seguridad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022 O.E.V Conocer el nexo entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Como hipótesis general en la presente investigación se planteó: Existe un nexo significativo entre calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. Así mismo como hipótesis específicas se plantearon: H.E.I Existe un nexo significativo entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. H.E.II Existe un nexo significativo entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. H.E.III Existe un nexo significativo entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. H.E.IV Existe un nexo significativo entre seguridad y satisfacción de la del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. H.E.V Existe un nexo significativo entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, revisaremos los estudios nacionales e internacionales que fueron investigados según las variables de estudio y su posible relación.

Entre los antecedentes internacionales tenemos:

Castillo et al. (2014), en su investigación realizada en Colombia, buscaron identificar los factores asociados a la satisfacción de las usuarias del servicio de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel, para ello se realizó un estudio analítico; como resultado que concluyó que la satisfacción de las usuarias es adecuada y el factor que influyó fue el buen trato del personal de salud.

Alvaraez y Mendoza (2017), en su investigación Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de Salud, en Ecuador, identificaron la relación entre los usuarios externos y la gestión de los directores de 9 establecimientos de salud, el estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, se obtuvo como respuesta una mala gestión y la insatisfacción de los pacientes.

Vásquez et al (2018), realizaron un trabajo de investigación titulado Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, en México, determinaron la satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios de una unidad de primer nivel, el estudio descriptivo, transversal, se concluyó que la satisfacción de la atención de los usuarios es buena.

Suarez et al (2018), en su investigación titulado Percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud CAI III, en el cual indagaron conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, para la investigación aplicaron un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, mostrando como conclusión que la satisfacción es regular en cuanto a la calidad de atención, pues los pacientes coincidieron que falta mejorar la infraestructura y la empatía del personal hacia los usuarios.

Vásquez et al (2018), cuyo estudio de investigación titulado Satisfacción de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional 2018, en Paraguay, determinaron el nivel de satisfacción de las usuarias

que se atendieron del servicio de Ginecología y Obstetricia, este estudio se basó en una metodología observacional, descriptivo, prospectivo, concluyendo que la frecuencia de satisfacción fue de un 40%.

Por otro lado tenemos los antecedentes nacionales:

Zamora (2016), en su estudio de investigación Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia en un establecimiento de primer nivel, determinó la satisfacción de los usuarios externos en relación a calidad de atención e infraestructura del consultorio de Gineco-Obstetricia, se basó en un estudio observacional, no experimental, en este estudio se concluyó que la satisfacción en cuanto a la calidad de atención y su infraestructura fue satisfacción elevada.

Aquije y Kuroki (2019), en su estudio de investigación realizado en Ica, titulado Calidad de Atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú, determinaron la calidad de atención durante el parto según las puérperas atendidas en el servicio de Obstetricia, su diseño de investigación fue descriptiva, observacional, prospectivo y transversal, en este estudio se concluyó que la calidad de atención recibida durante el parto fue muy bueno.

Obregón et al (2021), en su investigación en un establecimiento de salud de atención primaria, en Carabayllo, buscaron determinar la satisfacción de los adolescentes por la atención recibida en un servicio diferenciado del C. S El Progreso, el estudio fue observacional, descriptivo y transversal, en esta investigación se concluyó que la satisfacción de los adolescentes era buena debido a la empatía de parte del profesional de salud que les brindó la atención.

Garay (2018), en su tesis Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de Obstetricia del centro de salud Huanca Sancos, determinó cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, para ello aplicó una metodología de tipo descriptiva y de corte transversal, cuya investigación concluyó que la satisfacción del usuario es una satisfacción media.

Tarazona (2017), en su tesis realizada en Huaraz, buscó determinar qué relación existe entre calidad de la atención y la Satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de obstetricia, para ello utilizaron una metodología descriptivo, correlacional; se tuvo como conclusión que de las usuarias encuestadas, 13,1% indicaron que el servicio es excelente, sin embargo 72,9% manifestaron que el servicio es de regular y mala calidad.

Con respecto a las teorías relacionadas a la presente investigación tenemos como variable independiente, la calidad de atención, según la Organización Mundial de la Salud (2020), es definida como el peldaño en donde los servicios de salud para las personas y comunidades, elevan la probabilidad de obtener resultados deseados relacionados a la salud. La calidad de atención engloba la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación; esta puede mejorar constantemente mediante una prestación de servicio que cumpla con la satisfacción de las necesidades de las personas, familias y comunidades.

Para Donabedian (1980), la calidad asistencial, es un estándar de atención que optimiza el estado físico y mental del usuario, después de tener en cuenta lo bueno y lo malo que se obtuvo según lo esperado, durante las fases de la atención.

Existen diversos modelos de calidad, de los cuales mencionaremos algunos a continuación: Modelo de la Calidad percibida del servicio (PSQM, siglas en inglés), según Grönroos (1984), propone dos dimensiones, por un lado, el aspecto técnico, en esta primera dimensión se considera lo que el cliente quiere, el cual resulta de la calidad del servicio; y por otro lado, el aspecto funcional en cuya dimensión se esquematiza en cómo se brindará el servicio. Según el autor lo funcional está relacionado con lo técnico; por otro lado tenemos al modelo de SERVPERF, fue creado por Cronin y Taylor (1992, 1994), esta encuesta evalúa las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio de una entidad, el modelo SERVPERF y el modelo

SERVQUAL miden las mismas dimensiones, sólo que el primero se centra en el resultado de la sin importar las expectativas del cliente, es por eso que se originó la escala SERVPERF como una protesta de la escala SERVQUAL. (Setó 2005); mientras que el modelo SERVQUAL, es un instrumento diseñado por Parasuraman, Zethaml y Berry para evaluar las expectativas de lo que espera del servicio y percepciones que tiene de éste, contempla cinco dimensiones:

Elementos tangibles: En esta dimensión se tiene en cuenta la infraestructura y materiales que utiliza una entidad para brindar un servicio.

Fiabilidad: Está orientada a dar soporte al usuario antes, durante y después del servicio.

Capacidad de respuesta: Evalúa los niveles de eficacia y eficiencia que brindó los recursos humanos a los clientes en el servicio.

Seguridad: Evalúa el grado de confianza que generó el capital humano al brindar el servicio a sus clientes.

Empatía: Evalúa el grado de interés que la empresa brindó al cliente durante el servicio ofertado.

Por otro lado como variable dependiente, satisfacción de la usuaria, la satisfacción involucra el estado de bienestar y goce tras el resultado de lo que se espera o desea de un producto o servicio (Sancho, 1998).

Para Pizam y Ellis (1990), la satisfacción del usuario, es el punto primordial cuando lo que se busca es conocer la calidad del servicio o producto, además es la llave para la perennidad de una entidad dado que influye en la decisión de los usuarios de compartir sus experiencias del servicio produciendo un efecto multiplicador.

Por su parte, Wolf et al (1978) consideran tres dimensiones de satisfacción del usuario; cognitiva, que es la calidad y cantidad de información que brinda el personal asistencial; afectiva, comprensión que demuestra el personal asistencial; competencia profesional, Habilidades del personal de salud.

3.3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

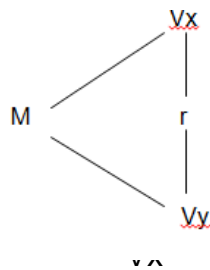
Tipo de investigación

Es una investigación básica, porque busca incrementar conocimientos científicos sin un fin práctico. (De la Orden ,1985).

Diseño de investigación

No Experimental, debido que para su estudio no se manipula las variables, pues lo que se busca es encontrar que efecto causa la variable independiente en la otra variable. (Hernández et al, 2014). Es de corte transversal porque se realizará una sola medición de las variables en un tiempo determinado.

- **Descriptivo:** Describe la características de la variable que se están analizando. (Hernández et al, 2014).
- **Correlacional:** Busca comprender la relación que existe entre las dos variables de estudio. (Hernández et al, 2014).



M: muestra

Vx = Calidad de atención

Vy = Satisfacción de la usuaria

r = nexo entre ambas variables

3.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el peldaño en donde los servicios de salud para las personas y comunidades, elevan la probabilidad de obtener resultados deseados relacionados a la salud. (OMS, 2020)	Se aplicará la encuesta SERVQUAL, utilizando las dimensiones de la calidad de atención.	Fiabilidad.	-Respeto al usuario. -Precisión del diagnóstico. -Atención puntual. -Comunicación clara.	Ordinal
			Capacidad de respuesta.	-Capacidad de solución de problemas. -Tiempo de espera.	Ordinal
			Seguridad.	Información completa, oportuna y entendible.	Ordinal
			Empatía.	Amabilidad, respeto y paciencia.	Ordinal
			Elementos	-Material para la	Ordinal

			Tangibles.	atención. -Limpieza del consultorio. -Señalización.	
SATISFACCIÓN DE LA USUARIA	Es el estado de ánimo de una persona que resulta de la percepción de un servicio recibido comparado con la expectativa que tenía. (Kotler, 2012)	Se aplicará un cuestionario ya validado con 12 ítems.	Cognitiva.	Calidad y cantidad de información.	Ordinal
			Empatía.	Amabilidad, respeto y paciencia.	Ordinal
			Fiabilidad.	-Atención puntual. -Respeto a la paciente.	Ordinal
			Elementos tangibles.	Limpieza, señalización, trámites.	Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Conjunto de usuarios con características determinadas. (Hernández et al, 2014). En este estudio la población estuvo conformada por todas las usuarias que se atendieron en el 2do trimestre del año 2022, en el servicio de Obstetricia, haciendo un total de 160 usuarias atendidas.

Criterios de inclusión:

Usuarias de sexo femenino.

Usuarias de 18 a 59 años.

Usuarias cuya consulta es para consejería de VIH.

Usuarias de desean ser encuestadas.

Criterios de exclusión

Usuarias con diagnósticos psicológicos.

Usuarias que no desean ser encuestadas.

Muestra

Conjunto de usuarios separados de una población por un muestreo probabilístico o no probabilístico (Sánchez et al, 2018). En este estudio la muestra se obtuvo utilizando la fórmula:

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

Dónde:

n = tamaño de muestra

N = población total

Z = Coeficiente de confianza, (nivel de confianza de 95%).

p = 50% de usuarios que se espera la satisfacción sea positiva

q = 50% de usuarios que se espera que la satisfacción sea negativa.

$e = 0.05$ margen de error

Reemplazamos la fórmula:

$$n = \frac{160 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(160 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{153.6}{1.36}$$

$$n = 112.94$$

$$n = \mathbf{113}$$

Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico, pues toda la población tienen la misma probabilidad de pertenecer a la muestra (Hernández et al, 2014), se usará el muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Para la presente investigación se empleó la técnica de encuesta.

Instrumento:

Para medir la calidad de atención el instrumento que se empleó fue el cuestionario SERVQUAL, diseñado por Parasuraman, Zethaml y Berry, que contiene 22 ítems, divididos en cinco dimensiones; mientras que para medir la satisfacción de la usuaria el instrumento que se utilizó fue un cuestionario con 12 ítems, de una tesis ya validada en el 2018. Cada instrumento tiene puntaje de 1 al 5, donde el puntaje más bajo es el 1 y el puntaje más alto el 5.

3.5 Procedimientos

En la recolección de información utilizamos la técnica de encuesta, el cual nos permitió evaluar la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria, en cuanto a la aplicación del instrumento primero fueron validadas por tres expertos, por otro lado para la confiabilidad del instrumento se aplicó la escala de Alpha de Cronbach tanto para la calidad de atención como para la satisfacción de la usuaria teniendo como resultado 0.91 y 0.92 respectivamente, afirmando que los instrumentos son altamente confiables.

3.6 Método de análisis de datos

Para procesar los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS 26 y para el contraste de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es una medida no paramétrica que mide la dirección de asociación entre dos variables.

Interpretación:

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Elaboración basada en [Hernandez Sampieri](#) & [Fernandez Collado](#), 1998.

3.7. Aspectos éticos

Para aplicar la encuesta se explicó a las usuarias, que la finalidad de la investigación es evaluar la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, por lo que la información obtenida será de forma anónima para salvaguardar la integridad de cada una de las participantes. Asimismo toda información plasmada en el desarrollo del trabajo es de forma verídica, respetando la información bibliográfica.

IV. RESULTADOS

Contraste de hipótesis entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria.

Hipótesis alterna

Ha: Existe un nexo significativo entre calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Hipótesis nula

H0: No existe un nexo significativo entre calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Tabla 1

Nexo entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.

		Calidad de atención	Satisfacción de la usuaria
Calidad de atención	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	0.882
	Sig (bilateral)		0.000
	N	113	113
Satisfacción de la usuaria	<i>Coefficiente de correlación</i>	0.882	1.000
	Sig (bilateral)	0.000	
	N	113	113

Fuente: SPSS26

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla después del análisis, muestra una correlación de 0.882, lo que nos muestra que existe un nexo positivo directo alto entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, por tanto la hipótesis nula queda descartada.

Contraste de hipótesis entre elementos tangibles y la satisfacción de la usuaria

Hipótesis alterna

Ha: Existe un nexo significativo entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Hipótesis nula

H0: No existe un nexo significativo entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Tabla 2

Nexo entre elementos tangibles y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.

		Elementos tangibles	Satisfacción de la usuaria
Elementos tangibles	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	0.808
	Sig (bilateral)		0.000
	N	113	113
Satisfacción de la usuaria	<i>Coefficiente de correlación</i>	0.808	1.000
	Sig (bilateral)	0.000	
	N	113	113

Fuente: SPSS26

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla después del análisis, muestra una correlación de 0.808, lo que nos muestra que existe un nexo positivo directo alto entre elementos tangibles y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, por tanto la hipótesis nula queda descartada.

Contraste de hipótesis entre fiabilidad y la satisfacción de la usuaria

Hipótesis alterna:

Ha: Existe un nexo significativo entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Hipótesis nula:

H0: No existe un nexo significativo entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Tabla 3

Nexo entre fiabilidad y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.

		Fiabilidad	Satisfacción de la usuaria
Fiabilidad	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	0.709
	Sig (bilateral)		0.000
	N	113	113
Satisfacción de la usuaria	<i>Coefficiente de correlación</i>	0.709	1.000
	Sig (bilateral)	0.000	
	N	113	113

Fuente: SPSS26

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla después del análisis, muestra una correlación de 0.709, lo que nos muestra que existe un nexo positivo alto entre fiabilidad y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, por tanto la hipótesis nula queda descartada.

Contraste de hipótesis entre capacidad de respuesta y la satisfacción de la usuaria

Hipótesis alterna:

Ha: Existe un nexo significativo entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Hipótesis nula

H0: No existe un nexo significativo entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Tabla 4

Nexo entre capacidad de respuesta y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de la usuaria
Capacidad de respuesta	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	0.671
	Sig (bilateral)		0.000
	N	113	113
Satisfacción de la usuaria	<i>Coefficiente de correlación</i>	0.671	1.000
	Sig (bilateral)	0.000	
	N	113	113

Fuente: SPSS26

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla después del análisis, muestra una correlación de 0.671, lo que nos muestra que existe un nexo positivo directo moderado entre capacidad de respuesta y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, por tanto la hipótesis nula queda descartada.

Contraste de hipótesis entre seguridad y la satisfacción de la usuaria

Hipótesis alterna:

Ha: Existe un nexo significativo entre seguridad y satisfacción de la del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Hipótesis nula

H0: No existe un nexo significativo entre seguridad y satisfacción de la del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Tabla 5

Nexo entre seguridad y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.

		Seguridad	Satisfacción de la usuaria
Seguridad	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	0.774
	<i>Sig (bilateral)</i>		0.000
	<i>N</i>	113	113
Satisfacción de la usuaria	<i>Coefficiente de correlación</i>	0.774	1.000
	<i>Sig (bilateral)</i>	0.000	
	<i>N</i>	113	113

Fuente: SPSS26

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla después del análisis, muestra una correlación de 0.774, lo que nos muestra que existe un nexo positivo directo alto entre seguridad y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, por tanto la hipótesis nula queda descartada.

Contraste de hipótesis entre empatía y la satisfacción de la usuaria

Hipótesis alterna:

Ha: Existe un nexo significativo entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Hipótesis nula

H0: No existe un nexo significativo entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.

Tabla 6

Nexo entre empatía y la satisfacción de la usuaria, en una IPRESS, Lima, 2022.

		Empatía	Satisfacción de la usuaria
Empatía	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	0.803
	Sig (bilateral)		0.000
	N	113	113
Satisfacción de la usuaria	<i>Coefficiente de correlación</i>	0.803	1.000
	Sig (bilateral)	0.000	
	N	113	113

Fuente: SPSS26

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la tabla después del análisis, muestra una correlación de 0.803, lo que nos señala que existe un nexo positivo directo alto entre empatía y la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, por tanto la hipótesis nula queda descartada.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se orientó en saber si la calidad de atención se relaciona o no con la satisfacción de la usuaria del servicio de obstetricia en una IPRESS, 2022. Los resultados que muestra esta investigación están respaldados como soporte teórico las definiciones de diversos autores y como también los antecedentes relacionados a nuestra investigación.

Como resultado de nuestra investigación se demostró que existe relación significativa directa entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria lo que se debe sin duda a la buena atención del servicio de Obstetricia. Lo mismo sucede al comparar los resultados con estudios anteriores que muestran la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios.

Según lo hallado en el presente trabajo entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria existe un nexo significativo alto con 0.882 mientras que Tarazona (2017) en su estudio obtuvo como resultados una relación significativa moderada de 0.531.

Garay (2018) obtuvo que la relación entre cada una de las dimensiones de la calidad de atención es significativa pues las usuarias se encuentran satisfechas con la atención del servicio de Obstetricia, que comparado con este estudio realizado, obtenemos resultados similares pues la relación es significativa alta en las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía; en tanto que en la dimensión capacidad de respuesta la relación es significativa directa moderada.

Tarazona (2017) encuentran diferentes conclusiones, la calidad de atención en el servicio de Obstetricia es inadecuada lo que conlleva a la insatisfacción de los pacientes con 72.9%.

Castillo et al (2014) en Colombia obtienen que la satisfacción de la usuaria es buena por el buen trato del personal de salud, lo que muestra similar conclusión con este estudio, pues la dimensión empatía indica que hay una relación directa

con la satisfacción de la usuaria por el buen trato, amabilidad, respeto y paciencia del profesional de salud.

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta tuvo una relación directa moderada de 0.671, pues para las usuarias que desean realizar algún tipo de reclamo no se les resulta fácil concretarlos y si lo logran sienten que no se resuelve inmediatamente, por otra parte la dimensión de elementos tangibles tuvo una relación directa alta con 0.808, en comparación con Vásquez et al (2018), en Paraguay, donde concluyen que las usuarias se encuentran satisfechas en cuanto a la capacidad de respuesta del hospital y la seguridad, a diferencia de la dimensión de elementos tangibles donde indican que es un punto débil en la atención.

La satisfacción de las usuarias también depende del tiempo de espera, Castillo et al (2014), demuestra en su investigación realizado en Cartagena que las usuarias se encuentran insatisfechas por el tiempo de espera para recibir la atención con un 51.3%, mientras que en el presente estudio las usuarias se encuentran satisfechas, pues el tiempo de espera para la atención fue corto.

En relación a nuestro objetivo general de investigación, se pudo concluir que la calidad de atención del servicio de Obstetricia es buena, conllevando así a un nivel alto de satisfacción de las usuarias que se atienden en el servicio.

Respecto a nuestra hipótesis general e hipótesis específicas, podemos indicar que de acuerdo a los resultados obtenidos se encontró una relación significativa directa entre ambas variables en estudio, esto se puede relacionar con los autores Zamora (2016) y Quije y Kuroki (2019), donde en ambos estudios la satisfacción de los usuarios es buena, obteniendo con este resultado una relación positiva directa entre sus variables de investigación.

Esta investigación tuvo como fortaleza que la población, permitió tener una muestra representativa de usuarias atendidas en el servicio lo que permitió que el resultado de la investigación sea más confiable y verídica.

Para finalizar considero que esta investigación servirá como aporte para futuros trabajos de investigación con enfoque a la salud, especialmente en los servicios de Obstetricia, es importante que con el pasar del tiempo se debe mejorar la calidad de atención en los servicios, generar seguridad a los usuarios con los que tratamos día a día pues ellos son el pilar de nuestra profesión. Por otro lado hay tener en cuenta también que una buena gestión en los establecimientos sanitarios mejorará nuestro sistema de salud.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 El resultado obtenido en la investigación muestra que la calidad de atención tiene un nexo significativo directo con la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022, con un nivel positiva alta de 0.882.
- 6.2 El resultado obtenido en la investigación muestra que la dimensión elementos tangibles tiene un nexo significativo directo con la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022, con un nivel positiva alta de 0.808.
- 6.3 El resultado obtenido en la investigación muestra que la dimensión fiabilidad tiene un nexo significativo directo con la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022, con un nivel positiva alta de 0.709.
- 6.4 El resultado obtenido en la investigación señala que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nexo significativo directo con la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022, con un nivel positiva alta de 0.671.
- 6.5 El resultado obtenido en la investigación muestra que la dimensión seguridad tiene un nexo significativo con la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022, con un nivel positiva alta de 0.774.
- 6.6 El resultado obtenido en la investigación muestra que la dimensión empatía tiene un nexo significativo con la satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022, con un nivel positiva alta de 0.803.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Brindar los resultados de investigación a jefatura para que puedan conocer cómo se está brindando la atención en el establecimiento y de esta forma brindar capacitaciones al personal sobre puntos relacionados a calidad de atención y buscar así poder estandarizar la forma de atención en el servicio.
- 7.2 Se sugiere mejorar la infraestructura, con espacios de salas de espera adecuadas, con suficientes sillas para comodidad del paciente, de igual forma recalcar al personal de limpieza que los servicios higiénicos deben mantenerse limpio las 12 horas que se encuentra abierto el establecimiento.
- 7.3 Brindar una atención clara a la usuaria desde que ingresa al establecimiento, sin ninguna distinción, respetando su hora de llegada.
- 7.4 Tanto el personal asistencial y el personal administrativo deben tener disposición de atención inmediata al llamado de la usuaria para dar solución en la medida posible sobre algún inconveniente que se pueda presentar, siempre con respeto explicando de forma clara y precisa todos los procedimientos que se deben seguir en el establecimiento.
- 7.5 Durante la atención se debe respetar la privacidad del paciente, siendo así que mientras dure la atención solo deben de estar en consultorio, personal de salud, usuaria y si es menor de edad el tutor, de igual forma la obstetra debe ser minuciosa a la hora de la atención y poder resolver todas las dudas del paciente.
- 7.6 El personal asistencial y administrativo deben de fomentar el buen trato, la amabilidad, paciencia con las usuarias del servicio y usuarios en general.

REFERENCIAS

- Alvaraez Rodriguez. G., Mendoza. P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de Salud de un distrito en Ecuador. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Álvarez Cáceres. R. (2007). Estadísticas Aplicadas a las ciencias de la salud. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V2ZosgPYI0kC&oi=fnd&pg=PA1&dq=libro+de+estadistica&ots=C3HnbwNbEf&sig=o7Caw1RcMFge2sh6wWE_T4XHZe0#v=onepage&q&f=false
- Aquije Muñante. J., Kuroki De Kawata. A. (2019). Calidad de Atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i1.291>
- Castillo Avila. I.Y., Villareal Villanueva. M.P., Olivera Correa. E., Pinzón Consuegra. A., Carrascal Soto. H. (2014). Satisfacción de usuarias del control Prenatal en instituciones de Salud Pública y factores asociados. Cartagena. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>
- Donabedian. A. (1980). The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Vol 1. Ann Arbor, MI; Health Administration Press: 1980. ISBN: 9780914904489.
- Garay Ttito. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>
- Hernandez Sampieri. R., Fernandez Collado. C., Baptista Lucio. P. (2014). Metodología de la Investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibarra Morales. L.E., Casas Medina. E.V. (2015). Application of the Servperf model in Telcel attention centers in Hermosillo: a measurement of the quality of service http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Maya. E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Monroy Ceseña. M. A. (2015). Análisis teóricos de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. <https://biblat.unam.mx/hevila/CienciadesdeelOccidente/2014-2015/vol2/no1/6.pdf>
- Obregón Morales. D.M., Pante Salas. G.G., Barja Ore. J., Mera Yauri. A. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Suarez Lima. G.J., Robles Salguero R.E., Serrano Mantilla. G.L., Serrano Cobos. H.G, Armijo Ibarra. A.M., Anchundia Guerrero. R.E. (2018). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lang=es
- Tarazona Bambaren. Z. J. (2017). Calidad y Satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Hualcor – San Nicolás Huaraz, 2017 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29679>
- Vásquez Cruz. E., Sotomayor Tapia. J., González López. A.M., Montiel Jarquín. A.J., Gutierrez Gabriel. I., Romero Figueroa. M.S., Loría Castellanos. J., Campos Navarro. L.A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

- Vásquez Molas. G.A., Alvarenga Ferreira. N.B., Araujo Fretes D.A., Cabañas Cristaldo. J.D., Mareco Caballero. N.A., Orreho Martinez L.F. (2018). Satisfacción de las usuarias del departamento de Gineco – Obstetricia del Hospital Nacional.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039
- Wolf. M.H., Putnam S.M., James. S.A., Stiles. W.B. (1978). The medical interview satisfaction scale: Development of a scale to measure patient perceptions of physician behavior. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00846695>
- Zamora-Chávez. S.C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia en un establecimiento de atención primaria. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: FIABILIDAD							
1	¿Desde qué ingreso al establecimiento de salud, el personal le explico de forma clara los pasos para la atención?	X		X		X		
2	¿Recibió la atención según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
3	¿La Obstetra lo atendió respetando su orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras pacientes?	X		X		X		
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	X		X		X		
5	¿Cuándo usted quiso realizar algún reclamo lo pudo realizar con facilidad?	X		X		X		
6	¿La atención en laboratorio fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de Obstetricia fue rápido?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presento algún inconveniente se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD							
10	¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
11	¿La obstetra que le atendió fue minuciosa al momento de realizar la historia clínica?	X		X		X		
12	¿La obstetra que le atendió le brindo tiempo suficiente para responder sus preguntas?	X		X		X		
13	¿La obstetra que la atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
	DIMENSION 4: EMPATIA							
14	¿La obstetra lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de laboratorio lo trato de amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión lo trato de amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió las indicaciones que le brindo el personal de laboratorio?	X		X		X		
	DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
21	El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	El consultorio donde fue atendido se encuentra equipado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Mg ARIAS FLORES MARIA LUISA

DNI: 25480883

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GERENCIA DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2022

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LA USUARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COGNITIVA								
1	La información recibida en la atención.	X		X		X		
2	La claridad con que le explicaron durante la atención	X		X		X		
DIMENSION 2: EMPATIA								
3	El trato por parte del personal del servicio de obstetricia.	X		X		X		
4	El trato por parte del personal de admisión	X		X		X		
DIMENSION 3: FIABILIDAD								
5	El cuidado con su privacidad durante la consulta.	X		X		X		
6	La duración de la consulta fue la adecuada.	X		X		X		
7	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	X		X		X		
8	El tiempo de espera para la consulta.	X		X		X		
DIMENSION 4: ELEMENTOS TANGIBLES								
9	La comodidad de la sala de espera.	X		X		X		
10	Los trámites que tuvo que hacer en el establecimiento de salud	X		X		X		
11	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento de salud.	X		X		X		
12	La limpieza del establecimiento de salud	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg ARIAS FLORES MARIA LUISA

DNI: 25480883

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GERENCIA DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2022

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: FIABILIDAD								
1	¿Desde qué ingreso al establecimiento de salud, el personal le explico de forma clara los pasos para la atención?	X		X		X		
2	¿Recibió la atención según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
3	¿La Obstetra lo atendió respetando su orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras pacientes?	X		X		X		
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿Cuándo usted quiso realizar algún reclamo lo pudo realizar con facilidad?	X		X		X		
6	¿La atención en laboratorio fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de Obstetricia fue rápido?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presento algún inconveniente se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
DIMENSION 3: SEGURIDAD								
10	¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
11	¿La obstetra que le atendió fue minuciosa al momento de realizar la historia clínica?	X		X		X		
12	¿La obstetra que le atendió le brindo tiempo suficiente para responder sus preguntas?	X		X		X		
13	¿La obstetra que la atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSION 4: EMPATIA								
14	¿La obstetra lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de laboratorio lo trato de amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión lo trato de amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió las indicaciones que le brindo el personal de laboratorio?	X		X		X		
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
21	El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	El consultorio donde fue atendido se encuentra equipado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RIMACHY MALAVER MIRTHA EBEL

DNI: 08549701

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Salud

21 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LA USUARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COGNITIVA								
1	La información recibida en la atención.	X		X		X		
2	La claridad con que le explicaron durante la atención	X		X		X		
DIMENSION 2: EMPATIA								
3	El trato por parte del personal del servicio de obstetricia.	X		X		X		
4	El trato por parte del personal de admisión	X		X		X		
DIMENSION 3: FIABILIDAD								
5	El cuidado con su privacidad durante la consulta.	X		X		X		
6	La duración de la consulta fue la adecuada.	X		X		X		
7	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	X		X		X		
8	El tiempo de espera para la consulta.	X		X		X		
DIMENSION 4: ELEMENTOS TANGIBLES								
9	La comodidad de la sala de espera.	X		X		X		
10	Los trámites que tuvo que hacer en el establecimiento de salud	X		X		X		
11	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento de salud	X		X		X		
12	La limpieza del establecimiento de salud	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. RIMACHY MALAVER MIRTHA EBEL

DNI: 08549701

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Salud

21 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Desde qué ingreso al establecimiento de salud, el personal le explicó de forma clara los pasos para la atención?	X		X		X		
2	¿Recibió la atención según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
3	¿La Obstetra lo atendió respetando su orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿Cuando usted quiso realizar algún reclamo lo pudo realizar con facilidad?	X		X		X		
6	¿La atención en laboratorio fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de Obstetricia fue rápido?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted presento algún inconveniente se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
10	¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
11	¿La obstetra que le atendió fue minuciosa al momento de realizar la historia clínica?	X		X		X		
12	¿La obstetra que le atendió le brindo tiempo suficiente para responder sus preguntas?	X		X		X		
13	¿La obstetra que la atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
14	¿La obstetra lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de laboratorio lo trato de amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión lo trato de amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió las indicaciones que le brindo el personal de laboratorio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
21	El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	El consultorio donde fue atendido se encuentra equipado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Elena Rosa Baldera Reina*
DNI: *44510376*

Especialidad del validador: *Especialista en Gestión en Salud - Unidad Gestión de la Calidad*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

28 de mayo del 20*22*

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS Y LA SALUD
[Firma]
LIC. Elena R. Baldera Reina
Especialista en Gestión en Salud
Unidad de Gestión de la Calidad

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LA USUARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COGNITIVA								
1	La información recibida en la atención.	X		X		X		
2	La claridad con que le explicaron durante la atención	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA								
3	El trato por parte del personal del servicio de obstetricia.	X		X		X		
4	El trato por parte del personal de admisión	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD								
5	El cuidado con su privacidad durante la consulta.	X		X		X		
6	La duración de la consulta fue la adecuada.	X		X		X		
7	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	X		X		X		
8	El tiempo de espera para la consulta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES								
9	La comodidad de la sala de espera.	X		X		X		
10	Los trámites que tuvo que hacer en el establecimiento de salud	X		X		X		
11	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el establecimiento de salud	X		X		X		
12	La limpieza del establecimiento de salud	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Elena Rosa Baldere Paiva
 DNI: 43450076

Especialidad del validador: Especialista en Gerencia en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Novo del 2022

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR

 Lic. Elena R. Baldere Paiva
 Especialista en Gestión en Salud
 Unidad de Gestión de la Calidad

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué nexo existe entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.I ¿Qué nexo existe entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022? P.E.II ¿Qué nexo existe entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Conocer el nexo entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS O.E.I Conocer el nexo entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022 O.E.II Conocer el nexo entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe un nexo significativo entre calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA H.E.I Existe un nexo significativo entre elementos tangibles y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. H.E.II Existe un nexo significativo entre fiabilidad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una</p>	<p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles <p>Satisfacción de la usuaria</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cognitiva • Empatía • Fiabilidad • Elementos tangibles 	<p>TIPO: Básica</p> <p>Diseño: No experimental Descriptivo Correlacional</p> <p>POBLACIÓN Conformada por todas las usuarias que se atendieron en el 2do trimestre del año 2022, en el servicio de Obstetricia, con un total de 160 usuarias atendidas.</p> <p>MUESTRA: 113 usuarias.</p> <p>TÉCNICA: Encuestas validadas por tres expertos.</p>

<p>P.E.III ¿Qué nexo existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?</p> <p>P.E.IV ¿Qué nexo existe entre seguridad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?</p> <p>P.E.V ¿Qué nexo existe entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022?</p>	<p>O.E.III Conocer el nexo entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022</p> <p>O.E.IV Conocer el nexo entre seguridad y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022</p> <p>O.E.V Conocer el nexo entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.</p>	<p>IPRESS, Lima, 2022.</p> <p>H.E.III Existe un nexo significativo entre capacidad de respuesta y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.</p> <p>H.E.IV Existe un nexo significativo entre seguridad y satisfacción de la del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.</p> <p>H.E.V Existe un nexo significativo entre empatía y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022.</p>		
--	---	---	--	--

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, **Giovanna Norma Apolinario Casaño**, alumna de la Escuela de Posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima- Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de la usuaria del servicio de Obstetricia, en una IPRESS, 2022”, son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 18 de Junio del 2022



Giovanna Norma Apolinario Casaño
DNI: 44882342