



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al  
servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Palacios Velarde, Nubia Mirella (orcid.org/0000-0001-6971-2223 )

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

**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**

Para mi madre que logro infundir el esfuerzo y trabajo para culminar mi tesis

### **Agradecimiento**

A Dios por guiarme con el espíritu de estudio y dedicación

A mis parientes cercanos por su soporte absoluto.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Calidad	23
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción	25
Tabla 3 Hipótesis general	27
Tabla 4 Hipótesis específica 1	28
Tabla 5 Hipótesis específica 2	29
Tabla 6 Hipótesis específica 3	30
Tabla 7 Hipótesis específica 4	31
Tabla 8 Hipótesis específica 5	32

## Índice de figuras

	Pág.
Figura1 Tipo de investigacion	15

## Resumen

En el presente estudio sobre calidad de atención y satisfacción de pacientes que acuden a un centro de salud de Abancay - 2022, el objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes que asisten al servicio obstétrico de un centro de Abancay - 2022. El método aplicado es de tipo básico, método de diseño es correlación de enfoque cuantitativo, tiene una muestra de 54 pacientes, para el presente estudio se trabajó con técnica de encuesta y como herramienta se realizó cuestionario para analizar los datos se aplicó la tabla de frecuencias, concluyendo que entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, la significancia del -p-valor es de 0.000 y el coeficiente de correlación es de 0.606, demostrando una correlación positiva moderada, confirmando que con la calidad de atención de los buenos servicios, se mejora la satisfacción y aceptación de la población.

**Palabras clave:** Calidad de atención, paciente, satisfacción

## **Abstract**

In the present study on quality of care and satisfaction of patients attending a health center in Abancay -2022, the objective was to determine the relationship between quality of care and satisfaction of patients attending the obstetric service of a center in Abancay – 2022. The applied method is of the basic type, the design method is quantitative approach correlation, it has a sample of 54 patients, for the present study we worked with a survey technique and as a tool a questionnaire was carried out to analyze the data ,the table of frequencies,concluding that between the variables quality of care and user satisfactipn, the significance of the p-value is 0.00 and the correlation, coefficient is 0.606, showing a moderate positive correlation, confirming that with the quality of care of the good services,the satisfaction,and acceptance of the population is improved.

**Keywords:** Quality of care, patient, satisfaction



## I. INTRODUCCIÓN

Para la OMS, refirió que la calidad en referencia a la salud, se trató de aquellos cuidados que un profesional debe mantener durante una atención con un “Excelencia profesional de alto grado, buscando riesgos mínimos y la obtención de resultados de salud positivos para los pacientes”, teniendo en cuenta todos los recursos para que esta sea llevada con eficiencia, ya que el usuario merece una atención donde se lleve a cabo todos los procedimientos correctos, de igual manera hace mención a la calidad (Organización Mundial de la Salud, 2020). Para Arulkumaran (2021) en los últimos años se ha priorizado este el indicador de calidad como unos de los principales objetivos en la atención, ya que este tuvo que llevarse de forma eficaz y segura para el paciente. Asimismo, Kruk et al. (2018) hace mención que en salud se está mejorando, en aquellas naciones de ingresos medianos y bajos pero, sin embargo, sigue existiendo mucha deficiencia en muchas instituciones de salud, la cual es importante que todo el equipo participe en mejorar la atención para el beneficio de la misma institución y del usuario.

En el ámbito del mundo, en diversas investigaciones relacionadas con la calidad de la atención y satisfacción en Cartagena, halló que el 84% de las usuarias se sienten conformes con la atención que reciben por parte del profesional, sin embargo, existe un bajo porcentaje del 10% que refieren estar insatisfechas siendo un rubro de gestantes. En otra investigación en México por Doubova et al. (2019) se hallaron algunas de las experiencias negativas que los pacientes habían tenido en las consultas, siendo las de mayor referencia el turno de espera amplio (40%), la inexactitud de aseo del centro de atención (20%) y la ausencia de evaluación clínica en la consulta (25%).

(Niño, 2019), en el Perú, Niño, en su estudio del año 2019, con respecto al 2017, evaluó en su investigación que muchas personas no asisten a los servicios de salubridad, siendo una de las razones la “baja calidad en la atención como uno de los principales motivos de inasistencia”. Es así que se encontró un 14% de individuos que no manejan los servicios de salud a pesar de que tiene diversos problemas de salud, lo cual hacen mención que uno de los motivos fue la “deficiencia de calidad de atención que encontraron en atenciones anteriores, los que los llevo a ya no volver para

atenderse” (Niño, 2019). En el 2019, en otro estudio, se dio a conocer que un porcentaje mayor al 80% no conocían todas las áreas que ofrece Es Salud, no obtienen explicación sobre las retribuciones como beneficiarios, cuentan con un descenso de la capacidad de respuesta, se le suma una serie de factores que están asociados que exista calidad de atención prestada considerada mala y una baja línea de satisfacción por parte de los usuarios (Alarcón et al., 2019).

Según Amporfro et al. (2021) cada año en salud se trata de mejorar y corregir la atención de pacientes y su calidad que se brinda a los pacientes, sobre todo en la atención prenatal, ya que, si bien las gestantes son consideradas un grupo vulnerable porque son 2 vidas que va observando y controlando en desarrollo de esta, para sí prevenir que a futuro se presente alguna dificultad que genere algún tipo de riesgo a la vida del binomio mama e hijo “Por ello, la OMS resalta a la atención de calidad de gran importancia al brindar una atención de calidad en el control prenatal, logrando la satisfacción de las usuarias y con ello que acudan a sus controles prenatales de manera continua para lograr disminuir en gran magnitud el riesgo de complicaciones y de muerte tanto de la madre como la del feto” (p.722).

A nivel local en Abancay, las personas no se han sentido satisfechos últimamente con la atención que recibieron por el experto de salud, “puesto que dicha institución cuenta con una serie de deficiencias tanto en su estructura, materiales e insumos; así mismo se hallan escasez en algunos medicamentos y métodos anticonceptivos”. La red de salud de Abancay viene desarrollando talleres de capacitación que permitan gestionar de calidad en salud, en un centro de salud mental comunitario Allin Kawsay.

Se formulo como problema general se propuso: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?, los problemas específicos fueron : a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión, fiabilidad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?, c) ¿Cuál es la relación

entre la dimensión, seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?, d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión, empatía y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022?, e) ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?

Se justifica teóricamente porque la calidad de atención es uno de los componentes de mayor categoría para el usuario, que tiene que basarse en la eficacia, la responsabilidad y la confianza que le brinde el profesional de salud al usuario para que este pueda sentirse satisfecho con la atención recibida. La justificación práctica del estudio se basa en que a través del estudio se podrá identificar la calidad de la atención que se le proporciona al usuario en una IPRESS de Abancay, y con ello conocer la línea de satisfacción que tienen los mismos usuarios con la atención que han recibido, para poder modificar algunos puntos en los que se encuentre falencias con respecto a la atención. La justificación social del estudio se fundamenta en que la población de Abancay podrá ser beneficiada, con una mejor atención por parte de los profesionales, asimismo el director del centro de salud con los resultados obtenidos podrá tomar las mejores decisiones que ayuden a mejorar el nivel de atención. La justificación metodológica del estudio permitirá utilizar esta investigación como base para futuras investigaciones que sean necesarias y puedan seguir aportando para el progreso de la condición del examen brindado a la colectividad.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en pacientes que asisten al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022; los objetivos específicos fueron: a) Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022; b) Analizar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022; c) Evaluar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022; d) Identificar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro

de salud Abancay - 2022; e) Analizar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Abancay - 2022.

La hipótesis general de la investigación consideró , existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022; las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Abancay - 2022; b) Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022; c) Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022; d) Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022; e) Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Alarcón-Hernández et al. (2021) en su publicación busco identificar la calidad percibida por las usuarias en una unidad de parto en Chile, el objetivo planteado fue la determinación de la calidad de atención y el impacto que les generó a las pacientes, fue un estudio, exploratorio y descriptivo; la población fue de 259 parturientas atendidas y la muestra final fue de 155 parturientas atendidas en abril 2019, el instrumento que se les aplicó fue el modelo Servperf (adaptado con 22 ítems). Resultados: 32% usuarias identifican que es alta la calidad de atención y 21% una calidad baja; 47% regular. En conclusión: encontraron una correlación representativa entre la calidad de atención que percibieron las parturientas y su bienestar en un hospital chileno.

Suárez et al. (2019) en su estudio “Percepciones de la calidad de atención en el centro médico Cai III” se fijaron como objetivo: identificar las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención, tipo y diseño, es cuantitativo, descriptivo, transversal, la población es de 10.000 y La muestra incluye 370 usuarios, respondieron el cuestionario basado en la escala multidimensional SERVQUAL, que mide en 5 dimensiones "(elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía)". Resultados: La encuesta muestra que la edad promedio es de 21 a 30 años, el género masculino predominando en la encuesta es 47%, en cuanto a factores tangibles la percepción buena es 47%, en cuanto a confianza 48% califica como buena, El 49% califica como bueno, en seguridad el 48% dice que es bueno y en empatía el 49% dice que tiene buena empatía. Conclusión: La calidad de atención se considera buena en c.s. Cai III.

Vizcaíno et al. (2018) en su publicación “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco” objetivo: Analizar la categoría de agrado aquellos que se apersonaron al área de urgencias. Utilizó un tipo estudio cuantitativo descriptivo y bajo diseño correlacional, la población la conformaron todos los pacientes atendidos en urgencia, mientras que la muestra fue compuesta por 96 pacientes atendidos durante 1 semana en abril 2017; como encuesta se utilizó un cuestionario de escala Likert. Resultado: 41% fueron hombres y 59% fueron mujeres,

con respecto a la edad fue de 27 años un 21%, en cuanto a las dimensiones encontraron que en la dimensión empatía 59% refiere que el personal de salud muestra interés por resolver sus problemas, en la dimensión fiabilidad 62% refiere haber recibido una atención personalizada, para la dimensión capacidad de respuesta 47% refiere haber sido atendido en cuanto a las dudas generadas para realizar un trámite, en la dimensión seguridad, un 69% siente que el tratamiento que se le brinda es seguro y por último en cuanto a la dimensión tangibilidad el 56% refiere encontrar limpios las diferentes áreas del hospital. En conclusión, se obtuvo que los usuarios tuvieron una buena perspicacia con razón a la calidad de atención que le brindaron.

Vázquez Molas et al. (2018) en su estudio “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica” plantearon el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de las púerperas del departamento Gineco-Obstetricia; el tipo y diseño fue observacional, prospectivo con un componente analítico, la población la conformó todas las mujeres mayores de 18 años con altas médicas de agosto a octubre del 2018, con una muestra de 203 pacientes a través del muestreo por conveniencia; el instrumento que utilizó fue SERVQUAL, Entre los resultados encontraron que la edad media era de 31 años, 37% fueron concubinas, 52% tenían estudios secundarios, así mismo encontraron 40% de pacientes satisfechos. En conclusión, se encontró un nivel de satisfacción reducido.

Yépez et al. (2018) en su estudio “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto” plantearon como objetivo: Identificar la impresión de la calidad de los servicios de atención y administrativos por parte de los beneficiarios, el tipo y diseño corresponden a una investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico, la población de estudio la conformaron 28 pacientes y la muestra estuvo conformado por la misma cantidad de pacientes, se utilizó el instrumento SERVQUAL. Resultados: Se presentó dificultad en la obtención de una cita médica en el 60% y dificultad para asistir al centro de salud en el 48%, fallas en las referencias y contra referencias 30%, así como deficiencias en la infraestructura en el 40%, aunque también se reconoció que si existe un buen trato del personal asistencial en el 80%. En conclusión: Los pacientes manifiestan que debería perfeccionar la calidad de los servicios de atención y administrativos.

Vázquez-Cruz et al. (2018) en su estudio “Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional” plantearon el objetivo para estudiar la satisfacción que percibieron en la atención médica recibida; el tipo de investigación fue descriptivo y con diseño transversal. La población fue de 98,000 pacientes y una muestra de 395 pacientes, se utilizó como instrumento la encuesta SERVPREF, se encontró como resultados: el 66% eran mujeres y 34% eran hombres, 42 años fue la edad promedio, en cuanto a la satisfacción 65% se encontró satisfecha con la atención, 74% con la atención brindada por la licenciada en cuanto a los elementos tangibles el 82% se siente satisfecho, en cuanto a la accesibilidad el 49% está satisfecha. En conclusión: el 60% de la población en general está satisfecha con la atención que se le brinda.

En el ámbito nacional Hernández y Merino (2021) en su investigación “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec”, plantearon como objetivo principal hallar la relación entre calidad de atención y la satisfacción percibida de los usuarios atendidos, el tipo y diseño son cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental, 3981 pacientes conformaron la población y la muestra por 94 personas, quienes fueron atendidas en los diferentes consultorios, durante los meses de enero a junio 2021, el instrumento que utilizaron fueron 2 cuestionarios; el primero para calcular la calidad de atención con la escala Likert y un segundo cuestionario SERVQUAL para medir satisfacción; resultados: la edad que predominó fue la de 30 años, el nivel educativo secundaria, en cuanto a la calidad de atención se encontró que el 77% refirieron recibir una atención regular y solo 13% una atención de buena calidad, en la dimensión la técnica científica encontraron que el 63% la califica como regular y 20% como buena, en la dimensión humana 62% la considera regular y 18% como buena y por último en la dimensión entorno el 61% la considera como regular y 15% como buena, en cuanto a la satisfacción hallaron que el 69% se encontraron disconforme. Conclusión; Existe una satisfacción percibida muy baja de los usuarios en cuanto a la atención recibida.

Salgado (2021) en su investigación, “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas” planteó como principal objetivo analizar la relación que existía entre la calidad de la atención y

satisfacción en las pacientes, fue descriptivo correlacional el tipo de estudio, y como diseño no experimental y transversal, 118 puérperas se identificaron como la población, de las cuales se tomó como muestra a 91, el instrumento que se utilizó fueron 2 cuestionarios; el primero que midió la calidad de atención y el segundo el instrumento SERVQUAL para medir la satisfacción. Resultados: Encontraron que 98.9% refieren una calidad de atención buena, y el 96,7% se encuentra satisfecho. En conclusión, hallaron que existía relación entre la calidad de atención y satisfacción de las puérperas.

Paredes (2020) en su investigación “calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana” tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario; el tipo y diseño de investigación fue descriptivo, transversal, y de correlación. Su población estudiada fue de 240 usuarios mayores de edad, atendidos durante mayo y junio del 2019, obteniendo como muestra a 148 usuarios, el instrumento utilizado fue SERVQUAL. Resultados: encontraron que el 74.3% de la población se halla satisfecha, con respecto a sus dimensiones se encontró con respecto a la fiabilidad, que 58% indican que debería mejorar, en la dimensión, capacidad de respuesta, 40% refiere ser buena y 45% refiere que debe seguir mejorando, en cuanto a la seguridad, 44% refiere ser buena y 48% refiere debería mejorar, en cuanto a la dimensión empatía, el 60% refiere debe mejorar y 33% refiere ser buena y por último en cuanto a los aspectos tangibles el 40% refieren debe mejorar y 34% indican que es buena. En conclusión: aún existen aspectos que deberían mejorarse para que el paciente se logre sentir completamente satisfecho.

Obregón (2020) en su pesquisa, investigación “Calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes, del centro de salud El Progreso Carabayllo”, el objetivo fue Identificar el nivel de la calidad de atención que se le brinda al adolescente, el tipo y diseño de investigación fueron descriptivo, observacional y de corte transversal.

La población fue comprendida por 666 adolescentes, quedando una muestra de 84 adolescentes, la herramienta que utilizaron fue el SERVQUAL modificado. Resultados: se hallaron que la edad promedia fue de 12 a 14 años, en el 65%, 94% eran estudiantes, 3,5% trabajaban, y 2,5% eran amas de casa; con respecto al tipo de



familia; el 66% vienen de una familia nuclear. En cuanto a la satisfacción, el 62% estuvieron satisfechos con la atención y 38% estuvieron insatisfechos. En conclusión, hallaron una relación significativa en las variables de análisis.

Ortiz et al. (2022) en su estudio investigación “Calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes, del centro de salud El Progreso Carabayllo”, planteo como su principal objetivo el identificar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, el tipo del estudio bajo un enfoque cuantitativo de tipo observacional y de diseño correlación; en donde la población fueron 418 y la muestra fue de 200 púerperas, el instrumento a utilizar fue el cuestionario SERVQUAL, resultados: hallaron que el 95% de usuarios manifiesta existir una buena calidad en la atención, con respecto a las dimensiones: tangibilidad el 96.5% refiere ser buena, en cuanto a la dimensión fiabilidad el 92% refiere ser buena, para la dimensión respuesta el 93% refiere ser buena, para la dimensión seguridad el 93% refiere ser buena y por última para la dimensión empatía el 94% refiere ser buena. En conclusión, hallaron que coexiste estrecha relación entre calidad de atención y la satisfacción en las usuarias.

Según diversas teorías concernientes a la calidad de atención se define aquel conjunto de particularidades propias, el cual es medido para otorgarle un valor (RAE, 2021).

Para la escuela nórdica de marketing de servicios, existen diferentes modelos en cuanto a calidad, siendo uno de ellos el de servicios de Grönroos, quien creía que la gestión de calidad dependía en gran medida de lo que percibían los usuarios acerca de la atención que se les brindaba. Por lo que se llegó a deducir que entre mejor sea la atención brindada, algún error cometido pudiera pasar desapercibido y no afectaría la calidad de atención que se brinda (Khattab, 2018).

La escuela norteamericana menciona el modelo de Parasuraman et al. (1985), en el cual se contrasta el servicio que la población percibe con el que esperaban tener, desarrollándose de esta manera un modelo que contiene 5 brechas cuyo objetivo es lograr que se determine la calidad del servicio y por el cual se construye el cuestionario SERVQUAL.

Según Ghotbabadi et al. (2015) el cuestionario SERVQUAL estuvo compuesto en un inicio por 10 dimensiones, las que luego pasaron a disminuir quedando solo 5 siendo estos: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad, que se encuentran compuestos por un total de 22 ítems. Dentro de las ventajas que tiene utilizar este instrumento es que es confiable y es medido obteniendo buenos resultados tras su aplicación (Bandyopadhyay, 2016).

Luego de algunos años surgió otro cuestionario creado por Crónica y Taylor; al cual se le denominó SERVPERF, pero que para que Akdere et al. (2020) no era más que una síntesis del cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, et al, puesto que utiliza las mismas dimensiones, la diferencia entre uno y otro era que el último (SERVPERF) se enfatizaba en la Percepción del desempeño dejando de lado las expectativas que pudiera tener el usuario. Ya que en algunos estudios se revela que evaluar la percepción da mejores resultados que evaluar las expectativas, si se quiere ver la calidad de atención.

Upadhyai et al. (2019) menciona que a través del cuestionario de SERVQUAL se podrían realizar mediciones en 2 momentos importantes; en primer lugar, al momento de llegar a un establecimiento para recibir una atención y en un segundo momento, luego de haber recibido la atención, con ello se observa la brecha existente entre las expectativas esperadas y la percepción real en cuanto a la atención.

Las prestaciones de salud y la calidad que se brinda en ellos, es un tema muy escuchado a menudo, puesto que la población siempre hace énfasis en como lo han tratado durante la consulta médica, por ello la OMS define a la calidad de atención como el nivel de complacencia que tienen los usuarios con respecto a sus resultados, todo esto está relacionado con el conocimiento del profesional (World Health Organization, 2018).

Para el MINSA (2007) la calidad aplicada en la atención médica, es saber aplicar la ciencia y la tecnología para lograr obtener el mejor beneficio para la salud sin que esta se vea en riesgo.

Para Donabedian citado por Righolt et al. (2019) la calidad de la atención también está basada en saber aplicar las diferentes tecnologías para brindar al paciente el máximo bienestar para su salud.

Así mismo, Schuster citado por Nahar et al. (2019) en su definición acerca de la calidad de atención, manifiesto que depende mucho de los servicios que se desarrollan en la población de manera adecuada al paciente, siendo competente en todo momento, pero nunca dejando de lado lo más importante como es la comunicación y la empatía entre paciente y profesional de salud.

Lee et al. (2017) menciona lo importante de saber realizar correctamente las acciones que amerita el paciente para lograr solucionar sus complicaciones de salud, para que de esta manera el usuario pueda sentirse satisfecho con la atención brindada.

Todas estas acciones serán medidas a través del cuestionario SERVPERF el cual está compuesto por 5 dimensiones como son: Fiabilidad: el cual se basa en que los servicios ofrecidos deberán ser confiables y seguros al momento de la atención. Para Gaw et al. (2018) la fiabilidad debe ser una de los pilares de cualquier empresa, puesto que los usuarios siempre buscan que le ofrezcan confiabilidad, ya sea al adquirir un producto o una atención médica. Así mismo, para Della Badia Simón (2018) la confiabilidad o fiabilidad que ofrezca una empresa está basada en los principios y valores que se ejercen en ella y en los profesionales que laboran dentro de ella.

Otra de las dimensiones dentro del cuestionario es la capacidad de respuesta: es decir, el brindar una respuesta rápida con buena voluntad hace que los pacientes sientan satisfacción.

Según la OMS, la capacidad de respuesta se logra cuando el personal que labora dentro de ella está constantemente capacitado y conserva la voluntad de querer ayudar a las personas ante cualquier situación de problema (Arboleda Arango et al., 2018).

Con respecto a la dimensión seguridad, Ampaw et al. (2020) logra definir esta dimensión como aquella con la cual se busca evitar o reducir los daños en los usuarios; esta dimensión es de suma importancia al momento de ofrecer una buena calidad de

atención, ya que se ofrece confianza de salud a los individuos y si se descuidase podría llegar a causar daños o muerte del paciente.

La empatía es otra de las dimensiones que es importante en la calidad de atención, pues a través de ella se logra reflejar sentimientos y emociones, los cuales son expresados durante la consulta. Aquí también se involucra mucho la actitud con la que un profesional de salud atiende a un paciente, la capacidad de escuchar sus problemas que lo aquejan, entenderlo y brindarle la ayuda que requiera. Diversos estudios acerca de esta dimensión han podido reflejar que una buena empatía lleva a generar una alta satisfacción del usuario (Ampaw et al., 2020).

La dimensión de aspectos tangibles, los cuales están referidos a la apariencia de las instalaciones con respecto a lo físico, equipos y personal. Todos ellos poseen gran influencia en la percepción de la calidad de atención, pues representa la primera impresión que se manifiesta; como el orden y la limpieza adecuada, junto a otros aspectos de igual importancia para que exista un buen nivel de cuidado de las pacientes (Ampaw et al., 2020).

Algunas teorías acerca de la satisfacción, como la de Pérez, define la satisfacción del usuario como aquella valoración final del cliente con respecto a una atención recibida o a un servicio brindado. Cuanto más positivo sea la percepción del usuario sobre la atención brindada, mayor será la satisfacción que se genere en él (Pérez, 2006).

Rey (2000) define la satisfacción como la valoración subjetiva enfocándose más hacia las actitudes y emociones de las personas por medio de encuestas.

Para la Real Academia Española (2018) la definición de la satisfacción hace referencia a la razón, acción o modo en el que una persona llega a sentir que se cumplieron todas sus expectativas.

Norma ISO 9000 (2018) “Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario”, menciona que este se basa en la percepción que llega a tener con respecto al cumplimiento de sus requerimientos.

Partiendo desde la perspectiva del usuario, el sentirse satisfecho va depender de la atención que reciba, así como de la información que se le proporciona (Rey, 2000).

Para Contreras y Enrique (2011) se presentan 3 componentes que son importantes para la satisfacción.

El primero corresponde a una respuesta tanto afectiva como cognitiva y del comportamiento que presenta el personal de salud con el usuario. El segundo se enfatiza más en las expectativas que presenta el usuario y por último el más importante es la respuesta final que se tiene del usuario, el cual se basa en los 2 primeros.

Del Salto (2014) considera las recomendaciones brindadas por el médico que aquellas que se van insatisfechas con la atención recibida; así mismo se considera que la insatisfacción está relacionada con la poca eficacia de la atención.

Actualmente, se encuentran diversos enfoques que ayudan en la medición del agrado del usuario, como la dirección cognitivo, el cual valora aspectos importantes como el entendimiento y raciocinio por parte del personal que lo atiende (si el personal de salud posee la capacidad resolutiva para atender su problema y darle solución a él) (Civera, 2008).

Por lo que Velandia et al. (2007) asumen que la satisfacción es la consecuencia del proceso cognitivo de la investigación que tiene el usuario.

Para Bagozzi et al. Citado por Andreu (2001) el afecto es aquella expresión que se muestra a través de las emociones y actitudes.

Por ello para el autor es importante que se pueda entender el estado de ánimo que algunos usuarios presentan y ayudarlo para que este mejore de alguna manera y con ello se logrará obtener la satisfacción que se requiere.

Cuando los usuarios acuden a un servicio se presentan diversas situaciones que generan muchas emociones, las cuales se presentar al ingreso, durante la consulta o al terminar esta; por lo que el profesional deberá saber manejarlas.

Conceptualizado la calidad de atención desde una perspectiva, incluye el grado en que las propiedades de la estructura del proceso individual, son efectivas, eficientes, accesibles, justas, seguro, aceptable, centrado en la persona Flores et al.( 2019).

Para una mejor comprensión de la significancia de fiabilidad, se ha recopilado el concepto: oportunidad en la atención de interés en resolver los problemas del usuario, atención en el registro de la historia clínica, si esto no se cumple, no hay confianza en su diseño. Por este motivo, comúnmente, el término confiable se usa al denotar algo que es confiable y siempre se obtendrá el mismo resultado. Capacidad de respuesta. El paciente requiere una atención rápida, no debe esperar, es decir, requiere atención inmediata. Se define resúmenes tangibles para el aspecto de fundamentos, equipos, personal y medios de comunicación, todos los cuales transfieren caracteres (Cabello, 2018).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La investigación, de tipo básica, permite dirigir la exploración de nuevos conocimientos y campos de estudio, así como obtener información del entorno real y contribuir con el conocimiento científico. Sánchez et al. (2017)

**Enfoque de investigación:** Se utilizó un enfoque cuantitativo, buscando comprobar las hipótesis planteadas y basándose en estadísticas e inferencial, con variables que son medibles, el diseño es no experimental, porque no emplea las variables de estudio, o alterará resultados; sino que se utilizará la interpretación de lo observado para establecer conclusiones. Hernández et al. (2018)

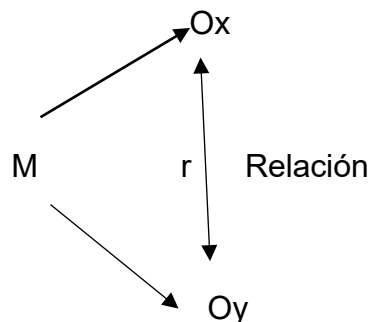
**Nivel de investigación:** Ha sido correlacional, ya que posee 2 variables de estudio, en las que se comprobará si existe correlación entre las variables de estudios, utilizando técnicas de análisis estadísticos, corte transversal, por el hecho que, se desarrollará en un señalado momento haciendo un corte en el tiempo. Sánchez et al. (2017).

**Diseño de investigación:** Es no experimental porque no manipulan las variables, la información se obtuvo en un único momento por lo que corresponde a un diseño y de corte transversal. Hernández et al. (2018)

Por lo tanto, el estudio responde al siguiente esquema:

**Figura 1**

Tipo de investigación



Donde:

M= Muestra

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción

r = Relación entre variable

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de Atención

**Definición conceptual:** Hace referencia al nivel máximo alcanzado por los usuarios respecto a la atención recibida (World Health Organization, 2018).

**Definición operacional:** La calidad de atención se medirá bajo 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, y elementos intangibles.

**Indicadores:** Primera dimensión compuesta por 2 indicadores como comodidad y presentación del personal, la segunda dimensión cuenta con 2 indicadores como la eficiencia y registro, la tercera dimensión cuenta con 2 indicadores como la agilidad en la atención y solución del problema, la cuarta dimensión cuenta con 2 indicadores la confianza y la privacidad, la quinta dimensión tiene 2 indicadores el buen trato y la orientación clara.

**Escala de Medición;** será ordinal y se presenta bajo la escala de Likert con puntajes: Totalmente de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos) y totalmente en desacuerdo (1 punto).

Variable 2: Satisfacción

**Definición conceptual:** Resultado final en el que una persona llega a sentir que se cumplieron todas sus expectativas (Real Academia Española, 2018).



**Definición operacional:** Para medir la variable satisfacción se utilizará 5 dimensiones: conocimiento, comprensión, equipamiento, accesibilidad, fidelización

**Indicadores:** La primera dimensión comprende 2 indicadores como la capacidad intelectual y la capacidad analítica, la segunda dimensión comprende 2 indicadores, la formulación de preguntas y la interpretación, la tercera dimensión comprende 2 indicadores como el estado y el funcionamiento, la cuarta dimensión comprende 2 indicadores el tiempo de espera y oportunidad, la quinta dimensión comprende la lealtad y el reconocimiento

**La escala de medición:** será ordinal y se presenta de la siguiente manera: totalmente satisfecho (5 puntos), satisfecho (4 puntos), medianamente satisfecho (3 puntos), insatisfecho (2 puntos) y nada satisfecho (1 punto).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Como refiere Hernández Sampieri et al. (2014), un grupo de estudio está constituida por el universo de estudio; para esta investigación la población la conformaran 62 personas que acudieron al área obstétrica, de un centro de salud en Abancay.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a los pacientes que se atiendan por consultorio externo de obstetricia, pacientes que sean mayores de 12 años, pacientes que, con referencia, pacientes que tengan la voluntad de participación en el estudio.

**Criterios de exclusión:** No se consideró a aquellos usuarios que se atiendan en otras áreas, pacientes menores de 12 años, personas que no deseen intervenir en la muestra.

#### **3.3.2. Muestra**

De acuerdo a Hernández et al. (2018) la muestra representa significativamente a la población, correspondiendo a un subconjunto del total de la población.

Para la siguiente investigación, la muestra del estudio será de 54 personas, que acudieron al consultorio obstétrico en el mes de mayo, que hayan cumplido con los criterios para incluirlos o excluirlos de la investigación.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo a utilizar fue el probabilístico aleatorio simple, como establecen Hernández et al. (2018) que este tipo de muestreo permite utilizar el azar o la aleatoriedad para conseguir una muestra representativa.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Citando a Azcona et al. (2013) determinan que la unidad de análisis representa al centro de estudio de la investigación, por lo cual fueron las personas atendidas en el servicio obstétrico.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Basándose en Hernández et al. (2018) el recojo de datos está constituido por técnicas que establecen los procedimientos para obtener los datos con un fin particular. La técnica que se empleó fue la encuesta donde se empleará 2 cuestionarios

### **3.4.2. Instrumentos**

Se evaluó 2 cuestionarios para recolectar los datos, para la variable “Calidad de Atención” se utilizó un primer cuestionario que comprende 20 preguntas bajo el enfoque SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1985). Este instrumento está compuesto por 5 dimensiones, en cada una de las preguntas se dan las siguientes alternativas de respuesta de escala tipo Likert: totalmente de acuerdo (5 puntos) de acuerdo (4 puntos) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos) en desacuerdo (2 puntos) y totalmente en desacuerdo (1 punto).

En cuanto a la variable “Satisfacción” se empleó un cuestionario que comprende 20 preguntas, divididas en 5 dimensiones: conocimiento (04 ítems) comprensión (04 ítems) equipamiento (04 ítems) accesibilidad (04 ítems) fidelización (04 ítems). Las respuestas serán de escala tipo Likert: totalmente satisfecho (5 puntos), satisfecho (4

puntos), medianamente satisfecho (3 puntos), insatisfecho (2 puntos), nada satisfecho (1 punto). Ver anexo 3.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Calidad de atención (SERVQUAL)

Autor: Parasuraman et al. (1985)

Adaptado por: Nubia Mirella Palacios Velarde

Dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía

Baremos: La calidad se medirá por 3 niveles como malo con un valor de 20-47, regular con un valor de 48-74, bueno:75-100, la dimensión elementos tangibles se me medirá en malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20, la fiabilidad será medirá como malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20, la capacidad de respuesta será medirá como malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20, la seguridad será medirá como malo de 4-9, regular 10-14, bueno de 15-20, la empatía será medirá como malo de 4-9, regular:10-14, bueno es de 15-20.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Satisfacción

Autor: Nubia Mirella Palacios Velarde

Dimensiones: Conocimiento, comprensión, equipamiento, accesibilidad, fidelización

Baremos: La satisfacción del paciente se medirá por 3 niveles como malo con un valor de 20-47, regular con un valor de 48-74, bueno con un valor de 75-100, la dimensión conocimiento se me medirá en malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20, la comprensión será medirá en malo de 4-9, regular de 10-14

bueno de 15-20, el equipamiento será medido como malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20, la accesibilidad será medirá como malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20, la fidelización será medida como malo de 4-9, regular de 10-14, bueno de 15-20.

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Como establece Ñaupas et al. (2018) la validez permite determinar la autenticidad y exactitud en el contenido del instrumento, y que debe estar relacionado con lo que propone.

Ambos instrumentos fueron validados mediante 3 juicios de expertos debidamente verificados a través de la plataforma de Sunedu confirmando su grado de maestro, luego de la revisión del instrumento se obtuvieron resultados aplicables para la acumulación de datos. Ver anexo 4.

A juicio de Hernández Sampieri et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento se demuestra si se aplica reiteradamente y encontramos siempre los mismos resultados.

Se utilizó 2 cuestionarios: El primero logró un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.796, mostrando que esta herramienta tiene un nivel aceptable y podemos proceder a aplicar el instrumento de medición para obtener nuestros resultados.

El segundo tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.938 indicándonos que el instrumento tiene un nivel excelente y se aplicó en nuestro instrumento Hernández et al. (2017).

Calculando la correlación entre la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario, se obtuvo un coeficiente Alpha Cronbach de 0,943, indicando un nivel de excelencia. Ver el Anexo 5

### **3.5 Procedimientos**

Para este estudio, se tuvo en cuenta la formalidad, se envió a la institución una carta de presentación solicitando la autorización al jefe del centro de salud, para llevar a cabo el estudio y la aplicación del instrumento se hizo a través de 2 formas: De manera virtual, a través del Google formularios y forma presencial aquellos que se encontraron en el establecimiento, se indicó que es importante la aceptación del consentimiento informado, así mismo se explicó que son 2 cuestionarios, dado cada uno por 20 preguntas, los cuales fueron estudiados y analizados, posterior a ello estos

datos se procesaron a través del programa SPSS. Se realizó una prueba piloto de 10 participantes, de la misma forma se realizó para el total de la muestra. Ver el anexo 3

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizó estadística descriptiva e inferencial para diseñar e interpretar los resultados de este estudio, para medir las variables y herramientas, y para el caso de variables cuantitativas se utilizaron gráficos de frecuencia para representar las variables mostrar y contrastar las características de nuestra población.

Como lo señalan Ñaupas et al. (2018), el presente estudio se realizó con una orientación cuantitativa, ya que se recolectaron y analizaron datos con el objetivo de responder las preguntas de investigación y así verificar las hipótesis planteadas; Los resultados son procesados por software SPSS en versión 25.0 en español para Windows.

En la investigación se empleó el instrumento de correlación Rho de sperman

### **3.7 Aspectos éticos**

Reviso el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, el cual identifica criterios éticos clave relacionados con la elaboración de informes académicos y trabajos de investigación.

Se utilizó el correcto citado y referencias según el formato APA en su séptima edición, así mismo se respetó los derechos de autor.

Se aseguró la validación del trabajo de investigación, respetando los siguientes principios éticos:

Autonomía. Es de representación voluntaria la participación, garantizando que cualquier colaborador pueda rehusarse a realizarlo o en cualquier momento retirarse, en caso identifique que sus derechos pudieran verse amenazados.

Consentimiento informado. Los participantes que utilizan el servicio de salud, mediante un consentimiento informado, decidieron su participación o no.

No maleficencia. Se aplicará el principio de la bioética que asegura no hacer a los demás algo que no desean; en simple palabras se abstiene de acciones intencionales que en ocasión causa daño. El análisis no representa riesgo de hacer daño a la persona, solo se buscó conseguir testimonios, y no se realizar experimento en el estudio.

Justicia: Todos los usuarios tienen la posibilidad de conformar la población (universo) según los criterios para la incluirlos o excluirlos.

Beneficencia: al contar con información obtenida gracias al estudio, los pobladores del centro de salud se beneficiarán, para tomar medidas y corregir algunas acciones en mejora de la atención (American Psychological Association, 2021).

#### IV. RESULTADOS

Se presenta las tablas, en base a los datos en cuanto a variables y agrupamiento de preguntas de las dimensiones.

**Tabla N. ° 1.** *Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención y sus dimensiones*

Nivel	Calidad de atención		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	3	5,6%	3	5,6%	4	7,4%	3	5,6%	3	5,6 %	4	7,4%
Regular	6	11,1%	9	16,7%	8	14,8%	4	7,4%	7	13,0%	3	5,6%
Bueno	45	83,3%	42	7,8%	42	77,8%	47	87,0%	44	81,5%	47	87,0%
Total	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%

*f* = Frecuencia absoluta

**ANÁLISIS:** En la tabla 1; se llega a visualizar la distribución de frecuencias de 54 pacientes evaluados en la variable calidad de atención donde el 83.3% es bueno lo que equivale a una frecuencia de 45 pacientes evaluados, el 11.1% es regular lo que equivale a una frecuencia de 6 pacientes evaluados, el 5.6%, para la dimensión elementos tangibles, el 77,8% es bueno con una frecuencia de 42 pacientes evaluados, en el nivel regular se encuentra un 16.7% que equivale a 9 pacientes evaluados, en el nivel malo se encuentra en un 5.6% que equivale a 3 pacientes evaluados; para la dimensión de fidelidad el 77.8% es bueno con una frecuencia de 42 pacientes evaluados, en el nivel regular se encuentra un 14.8% con una frecuencia de 8 pacientes evaluados, en el nivel malo se encuentra un 7.4% con una frecuencia de 4 pacientes evaluados, para la dimensión capacidad de respuesta el 87% es bueno y su frecuencia es de 47 pacientes evaluados, en el nivel regular se encuentra un 7.4% con una frecuencia de 4 pacientes evaluados, en el nivel malo se encuentra un 5.6% lo que equivale a una frecuencia de 3 pacientes evaluados, para la dimensión seguridad el 87% es bueno que equivale a una frecuencia de 44 pacientes evaluados, en el nivel

regular se encuentra 13% lo que equivale a una frecuencia de 7 pacientes evaluados, en el nivel malo se encuentran un 5.6% lo que equivale a una frecuencia de 3 pacientes evaluados, para la dimensión empatía el 87% es bueno con una frecuencia de 47 pacientes evaluados, en el nivel regular se encuentra el 5.6% que corresponde a 3 pacientes evaluados, acerca del nivel malo se encuentra el 7.4% lo que identifica una frecuencia de 4 pacientes evaluados.



**Tabla 2***Distribución de frecuencia de la variable satisfacción y sus dimensiones*

Nivel	Satisfacción		Conocimiento		Comprensión		Equipamiento		Accesibilidad		Fidelización	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	2	3,7%	5	9,26%	5	9,3%	2	3,70%	3	5,6%	3	5,6%
Regular	19	35,2%	9	16,67%	7	13%	19	35,2%	12	22,2%	10	22,2%
Bueno	33	61,1%	40	74,04%	42	77,8%	33	61,1%	39	72,2%	41	72,2%
Total	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%

*f = Frecuencia absoluta*

**Análisis:** En la tabla 2; se llega a visualizar a distribución de frecuencias de 54 pacientes de la variable satisfacción del usuario encuestados donde el 61,1% menciona que el nivel es bueno, lo que equivale a una frecuencia de 33 pacientes evaluados, el 35,2% menciona que es regular, lo que equivale a una frecuencia de 19 participantes evaluados, el 3,7% menciona que es mala lo que equivale a una frecuencia de 2 pacientes evaluados, para la dimensión conocimiento el 74,07% menciona que el nivel es bueno, lo que equivale a una frecuencia de 40 pacientes evaluados, el 16,67% menciona que es regular lo que equivale a una frecuencia de 9 pacientes evaluados, el 9,26% menciona que es malo, lo que equivale a una frecuencia de 5 pacientes evaluados, para la dimensión comprensión el 77,8% menciona que es bueno, lo que equivale a una frecuencia de 42 pacientes evaluados, 13% menciona que es regular lo que equivale a una frecuencia de 7 pacientes evaluados, el 9,3% menciona que es malo, que equivale a 5 pacientes evaluados, para la dimensión equipamiento el 61,1% menciona que es bueno, lo que equivale a una frecuencia de 33 pacientes evaluados, el 35,2% menciona que es regular, lo que equivale a una frecuencia de 19 pacientes evaluados, el 3,7% menciona que es malo, lo que equivale a una frecuencia de 2 pacientes evaluados, para la dimensión accesibilidad el 72,2% menciona que es bueno, lo que equivale a una frecuencia de 39 paciente evaluados, el 22,2% menciona que es regular, lo que equivale a una frecuencia de 12 pacientes evaluados, el 5,6% menciona que es malo, lo que equivale a una frecuencia de 3 pacientes evaluados, para la dimensión fidelización el 72,2% menciona que es bueno, lo que equivale una frecuencia

de 41 pacientes evaluados, el 22,2% menciona que es regular, lo que equivale a 10 pacientes evaluados, el 5,6% menciona que es malo, lo que equivale a 3 pacientes evaluados.

## Hipótesis General

Hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022.

Hipótesis alternativa H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022

### Tabla 3

*Hipótesis Rho de Spearman calidad de atención y su relación con la satisfacción*

		Calidad de atención	Satisfacción	
Rho de spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,606 **	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,1(bilateral).

**Análisis:** En la tabla 3, Se observó los resultados del análisis estadístico, que el nivel de significancia entre las variables calidad de atención del usuario y la satisfacción del usuario equivale a 0,00 siendo  $< 0,05$  por tanto, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; determinándose que existe relación entre las variables calidad de atención del usuario y la satisfacción del usuario; con un coeficiente de correlación igual a 0,606 lo que revela una correlación positiva en grado moderado.

## Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula H0: existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes que acuden al área de obstetricia de un centro de salud de Abancay – 2022

Hipótesis Alternativa H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes que acuden al área obstétrica de un centro de salud de Abancay – 2022

### Tabla 4

*Hipótesis Rho de Spearman satisfacción del usuario y su relación con la fiabilidad*

		Satisfacción	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

**Análisis:** En la Tabla 4, se observó los resultados del análisis estadístico, donde el nivel de significancia entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad equivale a 0,00 siendo  $< 0,05$  por tanto, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; determinándose que existe relación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad; con un coeficiente de correlación igual a 0,519 lo que revela una correlación positiva en grado moderado.

## Hipótesis específica 2

Hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre la dimensión, capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Abancay - 2022

Hipótesis alternativa H1: Existe relación significativa entre la dimensión, capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Abancay - 2022

**Tabla 5**

*Hipótesis Rho de Spearman satisfacción y su relación con la capacidad de respuesta*

		Satisfacción	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		sig. (bilateral)	,542**
	N	54	54
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,542**
sig. (bilateral)		,000	
		N	54

\*\* . La correlacion es significativa en el nivel 0,1 (bilateral)

**Análisis:** En la Tabla 5, se observó los resultados del análisis estadístico, donde el nivel de significancia entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta equivalente a 0,00 siendo  $< 0,05$ , por tanto, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; determinándose que existe relación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta; con un coeficiente de correlación igual a 0,542 lo que revela una correlación positiva en grado moderado

### Hipótesis específica 3

Hipótesis Nula H0: No existe relación significativa entre la dimensión, seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022

Hipótesis Alternativa H1: Existe relación significativa entre la dimensión, seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022

**Tabla 6**

*Hipótesis Rho de Spearman satisfacción y su relación con la seguridad*

			Satisfacción	Seguridad
Rho de spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlacion	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Seguridad	Coeficiente de correlacion	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* . La correlacion es significativa en el nivel 0.01(bilateral).

**Análisis:** En la Tabla 6, se observó los resultados del análisis estadístico, donde el nivel de significancia entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad equivale a 0,00 siendo  $< 0,05$ , por tanto, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; determinándose que existe relación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión seguridad; con un coeficiente de correlación igual a 0,462 lo que revela una correlación positiva en grado moderado.

#### Hipótesis específica 4

La hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre propensión, empatía y satisfacción en pacientes que acuden al servicio obstétrico de una IPRESS de Abancay – 2022

La Hipótesis alternativa H1: Existe una relación significativa entre disposición, empatía y satisfacción en pacientes que acuden al servicio obstétrico de una IPRESS de Abancay - 2022

#### Tabla 7

*Hipótesis Rho de Spearman satisfacción del usuario y su relación con la empatía*

		Satisfacción	Empatía	
Rho de Spearman	Satisfacción	coeficiente de correlacion	1,000	,540**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Empatía	coeficiente de correlacion	,540**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	54	54

\*\* . La correlacion es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Análisis:** En la Tabla 7, se observó los resultados del análisis estadístico, donde el nivel de significancia entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía equivale a 0,00 siendo  $< 0,05$  por tanto, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; determinándose que existe relación entre las variables satisfacción del usuario y la dimensión empatía; con un coeficiente de correlación igual a 0,540 lo que revela una correlación positiva en grado moderado

### Hipótesis específica 5

La hipótesis nula H0: No existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio obstétrico de una IPRESS de Abancay - 2022

La hipótesis alternativa H1: Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente que visita al servicio obstétrico de una IPRESS en Abancay - 2022

### Tabla 8

*Hipótesis Rho de Spearman satisfacción del usuario y su relación con los elementos tangibles*

			Satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	54	54
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	54	54

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

**Análisis:** En la Tabla 8 se observan los resultados del análisis estadístico, donde el nivel de significación entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangible es de 0.001 siendo  $< 0.05$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; determinar que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y las dimensiones de los factores tangibles; con un coeficiente de correlación de 0.455, mostrando una correlación positiva moderada.



## V. DISCUSIÓN

La investigación se elaboró mediante pruebas estadísticas y análisis de datos obtenidos en tablas, y se presentó la similitud o diferencia de los estudios previos y bases teóricas.

Para la hipótesis general, los resultados estadísticos, en los que el nivel de significación entre las variables calidad de atención al usuario y satisfacción del usuario es equivalente a  $0,00 < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; determinar que existe una relación entre las variables de calidad de atención al usuario y la satisfacción del usuario; con un coeficiente de correlación de 0.606 mostrando una correlación positiva moderada, la muestra es de 54 trabajadores, resultado de la variable calidad de atención, el 11,1% menciona que es regular la calidad de atención el 5,6% menciona que es mala la calidad de atención el 77,8% menciona que es bueno los elementos tangibles, el 16,7% menciona que es regular los elementos tangibles, el 5,6% menciona que es malo los elementos tangibles, el 77,8% menciona que es bueno la fiabilidad, el 14,8% menciona que es regular la fiabilidad, el 7,4% menciona que es malo la fiabilidad, el 87% menciona que es bueno la capacidad de respuesta, el 7,4% menciona que es regular la capacidad de respuesta, el 5,6% menciona que es mala la capacidad de respuesta, el 81,5% menciona que es bueno la seguridad, el 13% menciona que es regular la seguridad, el 5,6% menciona que es malo la seguridad, el 87% menciona que es bueno la empatía, el 5,6% menciona que es regular la empatía y el 7,4% menciona que es malo la empatía.

El resultado de la satisfacción de usuarios encuestados es el 61,1% mencionan que es bueno el conocimiento, el 35,2% menciona que es regular el conocimiento, el 3,7% menciona que es malo el conocimiento el 74,07% menciona que es bueno el conocimiento, el 16,67% menciona que es regular el conocimiento, el 9,26% menciona que es malo el conocimiento, el 77,8% menciona que es bueno la comprensión, el 13% menciona que es regular la comprensión, el 9,3% menciona que es malo la comprensión, el 61,1% menciona que es bueno el equipamiento, el 35,2% menciona que es regular el equipamiento, el 3,7% menciona que es malo el equipamiento, el 72,2% menciona que es bueno la accesibilidad, el 22,2% menciona que es regular la

accesibilidad, el 5,6% menciona que es malo la accesibilidad, el 72,2% menciona que es bueno la fidelización, el 22,2% menciona que es regular la fidelización, el 5,6% menciona que es malo la fidelización.

El investigador internacional, Alarcón et al. (2021) en su publicación, busca identificar la calidad percibida por las usuarias en una unidad de parto en Chile, la población fue de 259 parturientas atendidas y la muestra final fue de 155 parturientas atendidas en abril 2019, el instrumento que se les empleó para la realización del estudio fue el modelo Servperf (adaptado con 22 ítems). Resultados: 32% usuarias identifican que es alta la calidad de atención y 21% una calidad baja; 47% regular. En conclusión: encontraron una correlación representativa existente entre la calidad de atención que percibieron las parturientas y su bienestar en un hospital chileno.

El investigador Alarcón et al. (2021) indica que el 32% la calidad es alta, mi resultado indica que el 83% menciona que es buena la calidad de atención con una diferencia muy significativa, Alarcón-Hernández menciona que el 47% es buena la calidad de atención, mi resultado indica que el 11,1% menciona que es regular la calidad de atención que da una diferencia muy significativa, Alarcón-Hernández menciona que el 21% es baja la calidad de atención, mi resultado indica que el 5,6% menciona que es mala la calidad de atención, en conclusión hay un diferencia muy significativa y se declara que la calidad de atención es mejor que la del investigador Alarcón-Hernández.

El investigador Vizcaíno et al. (2018) en su publicación “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”, la muestra fue compuesta por 96 pacientes atendidos durante 1 semana. En cuanto a las dimensiones, encontraron que en la dimensión empatía 59% refiere que el personal de salud muestra interés por resolver sus problemas, en la dimensión fiabilidad 62% refiere haber recibido una atención personalizada, para la dimensión capacidad de respuesta 47% refiere haber sido atendido en cuanto a las dudas generadas para realizar un trámite, en la dimensión, seguridad, un 69% siente que el tratamiento que se le brinda es seguro y por último en cuanto a la dimensión tangibilidad el 56% refiere encontrar limpios las diferentes áreas del hospital. En conclusión, se obtuvo que los

usuarios tuvieron una buena perspicacia con razón a la calidad de atención que le brindaron.

El investigador Vizcaíno sobre su variable calidad de atención y sus dimensiones de empatía, confiabilidad, competencia, confidencialidad y tangibilidad en sus resultados de frecuencia sugiere que al menos 62 calidad de atención buena y al menos 47 calidad de atención buena sin embargo en mi resultado de frecuencia es verificó que tiene un valor máximo de 80% y un valor mínimo de 77,8% mencionó calidad y satisfacción en la atención, fue significativa y medianamente correlacionada (significativa o p-valor 0,000, correlación = 0,606 moderada). Se concluye que la calidad de atención en el centro médico Abancay es mejor - 2022.

El investigador Suárez. en su estudio “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud Cai III” la muestra la conformaron 370 usuarios, quienes respondieron un cuestionario basado en escala multidimensional SERVQUAL, que realiza mediciones en 5 dimensiones “(elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía)”. Resultados: tuvo más predominio en la investigación en un 47%, para las dimensiones como elementos tangibles, la percepción fue bueno 47%, en cuanto a la fiabilidad 49% lo califico como bueno, en la capacidad de respuesta 48% lo califico como bueno, en la seguridad 48% refiere ser buena y en cuanto a la empatía 49% refiere existir buena empatía. En conclusión: la calidad de la atención es calificada como buena en el c. s. Cai III.

El estudio de Suárez sobre los resultados de calidad de atención varía y sus dimensiones de empatía, confiabilidad, competencia, seguridad y tangibilidad en sus resultados de frecuencia muestran que al menos 49 calificaron la calidad de atención como buena y al menos 47 calificaron la calidad de atención como buena, se demostró que tiene baja correlación o significación, sin embargo, en mis resultados de frecuencia se verifica que tiene un valor máximo de 80%. Califica como buena la calidad de la atención y la satisfacción y al menos 77,8 califica como buena la calidad de la atención y la satisfacción, significativa y moderadamente correlacionada (significativa o valor p 0,000, correlación = 0,606 moderada). Se concluyó que la calidad de atención fue mejor por parte de los obstetras en una IPRESS de Abancay – 2022.

Vázquez Molas et al. (2018) en su estudio “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica” la satisfacción de las puérperas dadas de alta en Gineco obstetricia; la muestra es de 203; el instrumento que utilizó fue SERVQUAL el 40% de pacientes satisfechos. En conclusión, se demostró la existencia de un nivel inferior de satisfacción en la atención percibida.

Vázquez en su estudio refiere que el 40% de los pacientes mencionaron que la atención fue buena, por lo que tiene una correlación y significancia muy baja, sin embargo, en mi estudio los resultados fueron opuestos, en cambio en la variable calidad de atención y su tamaño existe una correlación y significación moderada (significativo o p-valor 0,000, correlación = 0,606 moderada). Concluimos que la calidad de atención es mejor en una IPRESS de Abancay - 2022.

Paredes en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario fuera de los centros de salud en zonas rurales del Perú” en su muestra de estudio de 14 8 usuarios mayores de edad, la herramienta utilizada es SERVQUAL. Resultado: encontraron que el 74 ,3% de la población estaba satisfecha, con respecto a sus dimensiones se encontró con respecto a la fiabilidad que 58% indican que debería mejorar, en la dimensión capacidad de respuesta 40% refiere ser buena y 45% refiere que debe seguir mejorando, en cuanto a la seguridad 44% refiere ser buena y 48% refiere debería mejorar, en cuanto a la dimensión empatía el 60% refiere debe mejorar y 33% refiere ser buena y por último en cuanto a los aspectos tangibles el 40% refieren debe mejorar y 34% indican que es buena. En conclusión: aún existen aspectos que deberían mejorarse para que el paciente se logre sentir completamente satisfecho.

Paredes en su encuesta de calidad de atención y sus dimensiones de empatía, confiabilidad, competencia, seguridad y tangibilidad en sus resultados de frecuencia mostró que como máximo el 74.3% está satisfecho y al menos el 33% se siente satisfecho en sus diferentes dimensiones, tiene una baja correlación y significancia, sin embargo, en mis resultados de frecuencia, como máximo el 80% menciona que es buen la calidad de atención y como mínimo el 77,8% menciona que es buena la calidad y también sus dimensiones, tiene una correlación y significancia moderado (significancia

o p-valor 0.000, correlación = 0.606 moderado). Se concluye que es mejor la calidad de atención en una IPRESS de salud de Abancay – 2022.

Ortiz en su estudio “Calidad de atención en servicios diferenciados para adolescentes, del Centro de Salud El Progreso Carabaylo”, planteó como objetivo principal reconocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, una muestra de 200 puérperas. , la herramienta utilizada fue el cuestionario SERVQUAL, los resultados: encontraron que 95% usuarios manifiestan que existe una buena calidad de atención, para las dimensiones: tangibles, el 96,5% considera buena, para la dimensión Confianza el 92% declara buena, para la respuesta para la dimensión seguridad el 93% se declara bueno, para la dimensión seguridad el 93% se declara bueno, y por último para la dimensión empatía el 94% se declara bueno. En conclusión, encontraron que existe una fuerte relación entre la calidad de la atención y la satisfacción

Ortiz con su variable calidad de atención y satisfacción, verificó que la frecuencia con que el 90% mencionó que la calidad y la satisfacción del usuario eran buenas, están altamente correlacionadas, y tiene sentido en aspectos de empatía, confiabilidad, capacidad, seguridad y tangibilidad, sin embargo, en mis resultados de frecuencia solo alcanzan un máximo de 80, mi tasa de muestreo alcanza la calificación de calidad de la atención y la satisfacción fue buena, fue significativa y moderadamente correlacionada (significativa o valor de p 0,000, correlación = 0,606 moderada). En breve; mejor calidad de atención que los resultados de Ortiz.

Los investigadores Hernández y Merino en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario durante una pandemia, en el centro médico Pachacútec, muestra de 94 personas, se utilizó el cuestionario SERVIQUAL para medir la satisfacción; Resultados: En cuanto a la calidad de atención, el 77% dijo recibir atención regular y solo el 13% atención de buena calidad. En el aspecto técnico de las cosas, encontraron que el 63 % de las reseñas eran regulares y el 20 % eran buenas. En cuanto a las personas el 62% lo consideran regular y el 18% bueno y finalmente en cuanto al ambiente el 61% lo consideran regular y el 15% bueno, en cuanto a la satisfacción encuentran que el 69% de los usuarios no se encuentran satisfechos con

la atención recibida. En breve; Existe una muy baja sensación de satisfacción en la atención brindada.

Hernández y Merino sobre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario, en sus resultados de frecuencia se verifica que el 77%, el nivel de correlación y significancia del usuario es bajo, sin embargo, en mis resultados de frecuencia se verifica que su valor es hasta 80% califica la calidad de la atención y la satisfacción como buena y un mínimo de 77,8% califica como buenos. Concluimos que la calidad de atención es mejor en una IPRESS de Abancay - 2022.

El investigador Salgado en el estudio "Calidad de atención y satisfacción del paciente en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del hospital subregional de Andahuaylas" ha tomado como muestra a 91 pacientes, mediante 2 cuestionarios; El primero mide la calidad de la atención y el segundo es la satisfacción. Resultados: Se encontró que el 98,9% opinaron que la calidad de atención fue buena y el 96,7% satisfecho. En conclusión, encontraron que existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las púerperas.

Salgado, en su investigación sobre calidad de atención y satisfacción del paciente, menciona sus resultados de frecuencia que más del 95% de calidad y satisfacción son buenos, sin embargo, mis resultados solo calificaron como buenos el 80% de calidad y satisfacción, con correlación moderada y significancia (significativa o valor  $p < 0,000$ , correlación = 0,606 moderada). Se concluye que la calidad de la atención obstétrica en el hospital subregional de Andahuaylas es mejor.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primero**

La relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al departamento de obstetricia de un centro médico de Abancay, los resultados del análisis muestran que es significativa entre las variables calidad de atención del usuario y satisfacción del usuario donde se encuentra el equivalente valor o P es  $0,000 < 0,05$ , por lo que existe una relación entre las variables de calidad de atención al usuario y la satisfacción del usuario; con un coeficiente de correlación de 0.606, mostrando una correlación positiva moderada

### **Segundo**

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al departamento de obstetricia de un centro médico de Abancay, los resultados del análisis estadístico muestran que la relación entre la satisfacción de las dimensiones satisfacción del usuario y confiabilidad es muy importante. equivalente o valor P de  $0,000 < 0.05$ , por lo que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad; con un coeficiente de correlación de 0.519, mostrando una correlación positiva moderada

### **Tercero**

La relación significativa entre el tamaño, la capacidad de respuesta y la satisfacción de las pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro médico Abancay, los resultados del análisis estadístico muestran que las dimensiones de satisfacción del paciente uso y respuesta equivalente son significativas para un P-valor de  $0,000 < 0,05$ , por lo que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la dimensión de capacidad de respuesta; con un coeficiente de correlación de 0.542, mostrando una correlación positiva moderada.

#### **Cuarto**

La relación significativa entre el aspecto seguridad y la satisfacción de las pacientes que acuden al servicio de obstetricia de una IPRESS de Abancay Se demostró que es significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión seguridad total cuando equivale a  $0,00 < 0,05$ , por lo que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la dimensión seguridad; con un coeficiente de correlación de 0.462, mostrando una correlación positiva moderada.

#### **Quinto**

Existió una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente que visita el departamento de obstetricia de un centro médico de Abancay. Se muestra que existe significancia entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía donde equivale a  $0.00 < 0,05$  por lo tanto, existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la dimensión empatía; con un coeficiente de correlación de 0.540, mostrando una correlación positiva moderada.

#### **Sexto**

Se encuentra una relación significativa entre dimensiones, aspectos tangibles y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro médico de Abancay, se ha demostrado que es significativa entre la variable satisfacción del usuario y dimensiones, factores tangibles equivalente a  $0,001 < 0,05$ , por lo que existe una relación entre las variables de satisfacción del usuario y la dimensión de factores tangibles; con un coeficiente de correlación de 0.455, mostrando una correlación positiva moderada



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Los obstetras profesionales deben trabajar para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción, porque solo tiene relación moderada, se recomienda mejorar la habilidad para realizar el servicio, disposición y voluntad para mejorar la atención, conocimiento y atención para mejorar la credibilidad y confianza, atención personalizada y mejorar la apariencia del personal, los ambientes de una IPRESS de Abancay.

### **Segundo**

Mejorar la fiabilidad en la satisfacción del paciente porque solo tiene relación moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente, recomendando que confíen y se comporten bien con los pacientes que acuden a visitar el IPRESS de Abancay.

### **Tercero**

Es necesario mejorar la respuesta en la satisfacción del paciente, ya que solo existe una relación moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente, se recomienda tener mejor capacidad de respuesta al momento de consultar sus dudas y hacerles sentir una práctica extraordinaria y; al mismo tiempo, hacerlo en un corto tiempo posible a todos los usuarios que acuden a un establecimiento de Abancay.

### **Cuarto**

Se recomienda al personal obstétrico mejorar la seguridad en la satisfacción del paciente porque solo existe una relación moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente sobre sí misma y sus talentos para mejorar la satisfacción del visitante a una IPRESS en Abancay.

## **Quinto**

El área obstétrica debe mejorar la empatía en la satisfacción del paciente porque solo existe una relación moderada entre la empatía y la satisfacción del paciente, se recomienda practicar la escucha activa y tener cuidado, como comunicamos a los pacientes sobre su malestar a los pacientes.

## **Sexto**

Es necesario mejorar los factores tangibles de la satisfacción del paciente porque solo existe una relación moderada entre los factores tangibles y la satisfacción del paciente, se recomienda mejorar la apariencia, las instalaciones físicas, mejorar los equipos (camilla, escritorio, mesa de curación) y otros instrumentos, para lograr que la población que se atiende permita llegar a la cima de la salud integral humana.

## REFERENCIAS

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, T. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Alarcón, C., Heredia, P., & Taype, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. 19(1), 439. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>.
- Alarcón-Hernández, N., Ganga-Contreras, F., Ulloa-Aguilera, J., & Sánchez-Robles, M. (2021). Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. <https://n9.cl/rgma7>
- American Psychological Association. (2021). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (4ta ed.). Manual Moderno.
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S. B., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047-3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu Wabo, T. M., Zhao, M., Ngo Nkondjock, V. R., & Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research* volume, 21(722). <https://n9.cl/3ej8v>
- Andreu, L. (2001). Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de in modelo cognitivo – afectivo en servicios de ocio y turismo. [Tesis doctoral]. Universidad de Valencia.
- Arboleda Arango, A. M., Chernichoysky, D., & Esperato, A. (2018). Patient Satisfaction Surveys in Colombia: Scope for Improvement. *Revista Salud Uninorte*, 34(1), 33-46.
- Arulkumaran, S. (2021). Quality of Health Care—An. <https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-anddentistry/quality-of-health-care>

- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología [La Plata: Instituto de Investigación]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Bandyopadhyay, N. (2016). Exploring service quality: A critical review of literature. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 13(3), 358-377. <https://doi.org/10.1504/IJICBM.2016.078838>
- Cabello, E. (2018). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med. Hered.*, 23(2), 88-95.
- Civera, M. (2008). Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido [Tesis doctoral]. Universidad Jaume.
- Contreras, M., & Enrique, C. (2011). La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Del Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Tesis de Maestría]. Universidad Central del Ecuador.
- DellaBadia Simon, M. (2018). Compliance and high reliability in a complex healthcare organization. *Frontiers of health services management*, 34(4), 12-25.
- Doubova, S., Infante-Castañeda, C., Roder-DeWan, S., & Pérez-Cuevas, R. (2019). User experience and satisfaction with specialty consultations and surgical care in secondary and tertiary level hospitals in Mexico. *BMC Health Services Research*, 19(1), 872. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4706-9>
- Flores-Hernández, S., Mendoza-Alvarado, L. R., Vieyra-Romero, W. I., Moreno-Zegbe, E., Bautista-Morales, A., & Reyes-Morales, H. (2019). La condición indígena en los servicios de salud: Comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud Pública de México*, 61(6, nov-dic), 716. <https://doi.org/10.21149/10562>

- Gaw, M., Rosinia, F., & Diller, T. (2018). Quality and the Health System: Becoming a High Reliability Organization. *Anesthesiology Clinics*, 36(2), 217-226. <https://doi.org/10.1016/j.anclin.2018.01.010>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286.
- Hernández, H. A., & Pascual Barrera, A. E. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1). <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Hernández, M., & Merino, E. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <https://n9.cl/veocg>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., Méndez, S., & Mendoza, C. P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación—Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://n9.cl/6nadv>
- ISO 9000. (2018). Última actualización de Calidad de atención. <https://n9.cl/ptq8z>
- Khattab, F. (2018). Developing a Service Quality Model for Private Higher Education Institutions in Lebanon (SSRN Scholarly Paper N.º 3157742). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=3157742>
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenaault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S., English, M., García-Elorrio, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Lemango, E., Liljestrand, J., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time

for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196-e1252.  
[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)

Lee, D. H., & Kim, K. K. (2017). Assessing healthcare service quality: A comparative study of patient treatment types. *International Journal of Quality Innovation*, 3(1), 1.  
<https://doi.org/10.1186/s40887-016-0010-5>

Martínez, T., Ruiz, S., González, S., Sánchez, M., & Méndez, G. (2015). Toma decisiones del padre en la realización del parto en el domicilio. 33(3), 573-582.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v33n3/v33n3a22.pdf>

MINSA. (2007). Sistema de gestión de la Calidad en Salud. Biblioteca Nacional del Perú.  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)

Nahar, N., Sarker, M., Uddin, H., Didar, M., Beiersmann, C., & Jahn, A. (2019). Experience and perceived quality of care of patients and their attendants in a specialized mental hospital in Bangladesh. *International Journal of Mental Health Systems*, 13(46) .  
<https://n9.cl/qm2re>

Niño, I. M. (2019). Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10128>

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa—Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.).

Obregón, D. (2020). Calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabayllo [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://n9.cl/ps4qk>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Ortiz-Barrios, M., Silvera-Natera, E., Petrillo, A., Gul, M., & Yucesan, M. (2022). A multicriteria approach to integrating occupational safety & health performance and industry systems productivity in the context of aging workforce: A case study. *Safety Science*, 152. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105764>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. *RECIEN* 2020, 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente* (1ra ed.). Vigo. <https://n9.cl/dqk1f>
- Real Academia Española. (2018). Satisfacción. <https://dle.rae.es/satisfaccion>
- Real Academia Española. (2021). Calidad. <https://dle.rae.es/calidad>
- Rey, C. (2000). La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Canales de documentación*, 3, 139-153.
- Righolt, A. J., Walji, M. F., Feine, J. S., Williams, D. M., Kalenderian, E., & Listl, S. (2019). An International Working Definition for Quality of Oral Healthcare. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2380084419875442>
- Salgado, M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/vfs60>
- Sánchez, C., & Reyes, M. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta ed.). Bussiness Support Aneth S.R.L. <https://n9.cl/6bk1e5>
- Suárez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M., & Anchundia, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>

- Vázquez Molas, G., Alvarenga Ferreira, N., Araujo Fretes, D., Cabañas Cristaldo, J. D., Mareco Caballero, N. A., & Orrego Martínez, L. F. (2018). Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 10(2), 39-57. <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Campos-Navarro, L., & Loría-Castellanos, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y Calidad; Análisis de la equivalencia o no de términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168. <https://n9.cl/l2mgl>
- Vizcaíno, A., Vizcaíno-Marín, V., & Fregoso-Jasso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *HORIZONTE SANITARIO*, 18(1). <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- World Health Organization. (2018). Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage.
- Yépez, M. C., Ricaurte, M., & Marcelo, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. 20(2). <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721>



## **ANEXOS**

Anexo 01. Matriz de consistencia

<b>Título: Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022.</b>							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES e indicadores</b>				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Calidad de atención</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022	Tangibilidad	- Comodidad	1-2	Totalmente de acuerdo (5)	
				- Presentación del personal	3-4		
			Fiabilidad	- Eficiencia	5-6	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
				-Registro	7-8	En desacuerdo (2)	Malo (20-47); Regular (48-74), Bueno (75-100)
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Capacidad de respuesta	-Agilidad en la atención	9-10	Totalmente en desacuerdo (1).	
				-Solución del problema	11-12		

¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?	a) Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022.	Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay – 2022.	Seguridad	-Confianza -Privacidad	13-14 15-16				
			Empatía	-Buen trato -Orientaciones claras	17-18 19-20				
¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?,	b) Analizar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022;	Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Abancay - 2022;	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?,	c) Evaluar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022	Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022;	Conocimiento	-Capacidad intelectual -Capacidad analítica	1-2 3-4	Totalmente satisfecho (5)  Satisfecho (4)  Medianamente satisfecho (3)	Malo (20-47);  Regular (48-74),  Bueno (75-100)		
			Comprensión	-Formulación de preguntas -Interpretación	5- 6 7 -8				
¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía	d) Identificar la relación entre la dimensión empatía	Existe relación significativa entre la dimensión							

y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?,	y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022;	empatía y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022;				Insatisfecho (2)  Nada satisfecho (1)	
¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022?	e) Analizar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022	Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022	Equipamiento	- Estado - Funcionamiento	9-10 11 - 12		
			Accesibilidad	-Tiempo de espera -oportunidad	13-14 15-16		
			Fidelización	-Lealtad - Reconocimiento	17-18 19-20		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: No experimental Diseño: Correlacional		Población: 62 pacientes Muestra: 54 pacientes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: comprende la descripción análisis con enfoque sobre conclusiones Inferencial: Rho de Spearman		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> <b>calidad de atención</b>	Hace referencia al nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a la atención recibida. (WHO, 2018).	Es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles.	Tangibilidad	Comodidad Presentación del personal	Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1).
			Fiabilidad	Eficiencia Registro	
			Capacidad de respuesta	Agilidad en la atención Solución del problema	
			Seguridad	Confianza Privacidad	
			Empatía	Buen trato Orientación clara	
<b>Variable 2</b> <b>satisfacción</b>	Resultado final en el que una persona llega a sentir que se cumplieron todas sus expectativas. (RAE, 2018)	Es el estado de ánimo influenciado por la percepción de las acciones del otro en cuanto a empatía, responsabilidad y seguridad.	Conocimiento	Capacidad intelectual Capacidad Analítica	Totalmente satisfecho (5)  Satisfecho (4)  Medianamente satisfecho (3)  Insatisfecho (2)  Nada satisfecho (1)
			Comprensión	Formulación de preguntas Interpretación	
			Equipamiento	Estado Funcionamiento	
			Accesibilidad	Tiempo de espera Oportunidad	
			Fidelización	Lealtad Reconocimiento	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Estimado(a) Participante:

Me encuentro realizando un trabajo de investigación que tiene como objetivo Describir en qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un Centro de salud - Abancay 2022. La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación así que le pido que pueda responder con total sinceridad. Dicho todo ello, agradezco anticipadamente su participación.

Marcar si autoriza el consentimiento:

Si

No

**Marcar el numero según sea su respuesta**

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿La camilla ginecológica se encuentra confortable?					
2	¿Las paredes y el ambiente se encontraron limpios?					
3	¿El obstetra se encuentra apropiadamente uniformado y aseado?					
4	¿El obstetra se presenta con su equipo de protección personal?					
	FIABILIDAD					
5	¿La atención se realiza manteniendo orden y respeto?					
6	¿El profesional obstetra atiende con puntualidad?					
7	¿La historia clínica fue encontrada rápidamente?					
8	¿Se cuenta con registro para su atención (carnet, tarjeta de citas)?					

	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
<b>9</b>	¿Recibe explicación clara de su diagnóstico?					
<b>10</b>	¿Considera que el tiempo de espera fue apropiado?					
<b>11</b>	¿Cree que el obstetra respondió a sus dudas?					
<b>12</b>	¿Obtuvo solución a su problema de salud como lo esperaba?					
	SEGURIDAD					
<b>13</b>	¿Nota tranquilidad después de haberse atendido por el obstetra?					
<b>14</b>	¿Percibió destreza y conocimientos por parte del obstetra en su atención?					
<b>15</b>	¿El obstetra lo atendió respetando su privacidad?					
<b>16</b>	¿El obstetra guardo confidencialidad respecto a su diagnóstico?					
	EMPATÍA					
<b>17</b>	¿En el contacto que tuvo con el obstetra sintió amabilidad?					
<b>18</b>	¿Considera que el obstetra tubo paciencia en su atención?					
<b>19</b>	¿Recibió el consejo de lo importante que es acudir a su cita?					
<b>20</b>	¿Ud. entendió la toma y frecuencia de su tratamiento?					

Estimado(a) Participante:

Me encuentro realizando un trabajo de investigación que tiene como objetivo Describir en qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un Centro de salud - Abancay 2022. La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación así que le pido que pueda responder con total sinceridad. Dicho todo ello, agradezco anticipadamente su participación.

Marcar si autoriza el consentimiento

Si

No

**Marcar el numero según sea su respuesta**

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	insatisfecho	Medianament e satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	CONOCIMIENTO					
1	¿En la consulta recibió alguna consejería referente a salud?					
2	¿En la consulta le informaron de alguna actividad en salud?					
3	¿El obstetra analizo la preocupación que tenía?					
4	¿El examen físico realizado por el obstetra no le causó molestia?					
	COMPRENSIÓN					
5	¿El obstetra le hizo preguntas si entendió la indicación?					
6	¿El obstetra respondió satisfactoriamente a sus dudas?					



<b>7</b>	¿Recibió la explicación de sus resultados de laboratorio en la consulta?					
<b>8</b>	¿Le explicaron sobre el estado de salud que presenta?					
	<b>EQUIPAMIENTO</b>					
<b>9</b>	¿El biombo del consultorio se encontró limpio?					
<b>10</b>	¿La mesa de curaciones se encontró ordenada?					
<b>11</b>	¿El tensiómetro se encontró funcionando?					
<b>12</b>	¿La balanza prendió con normalidad?					
	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
<b>13</b>	¿Se encontró su historia clínica con facilidad?					
<b>14</b>	¿Hubo demora durante su atención?					
<b>15</b>	¿El diagnóstico que le indicaron fue acertado?					
<b>16</b>	¿No presento problemas en ingresar para su próxima atención?					
	<b>FIDELIZACIÓN</b>					
<b>17</b>	¿Ud. se siente a gusto en regresar a la cita programada?					
<b>18</b>	¿Siempre después de la consulta se siente complacido?					
<b>19</b>	¿Ud. recomendaría a algún familiar acudir a consulta?					
<b>20</b>	¿Ud. admite que no hubo inconvenientes en su atención?					

## Anexo 4. Certificado de validez



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : La calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles</b>								
1	¿La camilla ginecológica se encuentra confortable?	X		X		X		
2	¿Las paredes y el ambiente se encontraron limpios?	X		X		X		
3	¿El obstetra se encuentra apropiadamente uniformado y aseado?	X		X		X		
4	¿El obstetra se presenta con su equipo de protección personal?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>								
5	¿La atención se realiza manteniendo orden y respeto?	X		X		X		
6	¿El profesional obstetra atiende con puntualidad?	X		X		X		
7	¿La historia clínica fue encontrada rápidamente?	X		X		X		
8	¿Se cuenta con registro para su atención (carnet, tarjeta de citas)?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>								
9	¿Recibe explicación clara de su diagnóstico?	X		X		X		
10	¿Considera que el tiempo de espera fue apropiado?	X		X		X		
11	¿Cree que el obstetra aclaró su molestia?	X		X		X		
12	¿Obtuvo solución a su problema de salud como lo esperaba?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>								
13	¿Nota tranquilidad después de haberse atendido por el obstetra?	X		X		X		
14	¿Percibió destreza y conocimientos por parte del obstetra en su atención?	X		X		X		
15	¿El obstetra lo atendió respetando su privacidad?	X		X		X		
16	¿El obstetra guardó confidencialidad respecto a su diagnóstico?	X		X		X		
<b>DIMENSIONES 5 Empatía</b>								
17	¿En el contacto que tuvo con el obstetra sintió amabilidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que el obstetra tubo paciencia en su atención?	X		X		X		
19	¿Recibió el consejo de lo importante que es acudir a su cita?	X		X		X		
20	¿Ud. entendió la toma y frecuencia de su tratamiento?	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: CD. Mg. Reinoso Prada Stephany DNI: 70082088

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Stephany Reinoso Prada**  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 37096

26 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Satisfacción del paciente**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Conocimiento</b>								
1	¿En la consulta recibió alguna consejería referente a salud?	X		+		X		
2	¿En la consulta le informaron de alguna actividad en salud?	X		+		X		
3	¿El obstetra analizo la preocupación que tenía?	X		+		X		
4	¿El examen físico realizado por el obstetra no le causó molestia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Comprensión</b>								
5	¿El obstetra le hizo preguntas si entendió la indicación?	X		+		X		
6	¿El obstetra respondió satisfactoriamente a sus dudas?	X		+		X		
7	¿Recibió la explicación de sus resultados de laboratorio en la consulta?	X		X		X		
8	¿Le explicaron sobre el estado de salud que presenta?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Equipamiento</b>								
9	¿El biombo del consultorio se encontró limpio?	X		+		+		
10	¿La mesa de curaciones se encontró ordenada?	X		+		+		
11	¿El tensiómetro se encontró funcionando?	X		+		+		
12	¿La balanza prendió con normalidad?	X		+		+		
<b>DIMENSIÓN 4 Accesibilidad</b>								
13	¿Se encontró su historia clínica con facilidad?	X		X		+		
14	¿Hubo demora durante su atención?	X		X		X		
15	¿El diagnóstico que le indicaron fue acertado?	X		X		X		
16	¿No presento problemas en ingresar para su próxima atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIONES 5 Fidelización</b>								
17	¿Ud. se siente a gusto en regresar a la cita programada?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Siempre después de la consulta se siente complacido?	X		X		X		
19	¿Ud. recomendaría a algún familiar acudir a consulta?	X		X		X		
20	¿Ud. admite que no hubo inconvenientes en su atención?	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: CD. Mg. Reinoso Prada Stephany      DNI: 70082088

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



**Stephany Reinoso Prada**  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C.O.P. 37698

Firma del Experto Informante.

26 de Mayo del 2022



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : La calidad de atención**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles</b>								
1	¿La camilla ginecológica se encuentra confortable?	X		X		X		
2	¿Las paredes y el ambiente se encontraron limpios?	X		X		X		
3	¿El obstetra se encuentra apropiadamente uniformado y aseado?	X		X		X		
4	¿El obstetra se presenta con su equipo de protección personal?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>								
5	¿La atención se realiza manteniendo orden y respeto?	X		X		X		
6	¿El profesional obstetra atiende con puntualidad?	X		X		X		
7	¿La historia clínica fue encontrada rápidamente?	X		X		X		
8	¿Se cuenta con registro para su atención (carnet, tarjeta de citas)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>								
9	¿Recibe explicación clara de su diagnóstico	X		X		X		
10	¿Considera que el tiempo de espera fue apropiado?	X		X		X		
11	¿Cree que el obstetra aclaró su molestia?	X		X		X		
12	¿Obtuvo solución a su problema de salud como lo esperaba?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>								
13	¿Nota tranquilidad después de haberse atendido por el obstetra?	X		X		X		
14	¿Percibió destreza y conocimientos por parte del obstetra en su atención?	X		X		X		
15	¿El obstetra lo atendió respetando su privacidad?	X		X		X		
16	¿El obstetra guardó confidencialidad respecto a su diagnóstico?	X		X		X		
<b>DIMENSIONES 5 Empatía</b>								
17	¿En el contacto que tuvo con el obstetra sintió amabilidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que el obstetra tubo paciencia en su atención?	X		X		X		
19	¿Recibió el consejo de lo importante que es acudir a su cita?	X		X		X		
20	¿Ud. entendió la toma y frecuencia de su tratamiento?	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. Maylin Martínez Palomino      DNI: 43974026

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. es conciso, exacto y directo


 COLEGIO PROFESIONAL DE OBSTETRAS DEL PERÚ  
 COLEGIO PROFESIONAL DE OBSTETRAS DEL PERÚ  
 REGIÓN SUCUMBES  
 C.D. Marylla C.  
 C.O.P. 35962

Firma del Experto Informante.

30 de Mayo del 20.22

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Satisfacción del paciente**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Conocimiento</b>								
1	¿En la consulta recibió alguna consejería referente a salud?	X		X		X		
2	¿En la consulta le informaron de alguna actividad en salud?	X		X		X		
3	¿El obstetra analizo la preocupación que tenía?	X		X		X		
4	¿El examen físico realizado por el obstetra no le causó molestia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Comprensión</b>								
5	¿El obstetra le hizo preguntas si entendió la indicación?	X		X		X		
6	¿El obstetra respondió satisfactoriamente a sus dudas?	X		X		X		
7	¿Recibió la explicación de sus resultados de laboratorio en la consulta?	X		X		X		
8	¿Le explicaron sobre el estado de salud que presenta?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Equipamiento</b>								
9	¿El biombo del consultorio se encontró limpio?	X		X		X		
10	¿La mesa de curaciones se encontró ordenada?	X		X		X		
11	¿El tensiómetro se encontró funcionando?	X		X		X		
12	¿La balanza prendió con normalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Accesibilidad</b>								
13	¿Se encontró su historia clínica con facilidad?	X		X		X		
14	¿Hubo demora durante su atención?	X		X		X		
15	¿El diagnóstico que le indicaron fue acertado?	X		X		X		
16	¿No presento problemas en ingresar para su próxima atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIONES 5 Fidelización</b>								
17	¿Ud. se siente a gusto en regresar a la cita programada?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Siempre después de la consulta se siente complacido?	X		X		X		
19	¿Ud. recomendaría a algún familiar acudir a consulta?	X		X		X		
20	¿Ud. admite que no hubo inconvenientes en su atención?	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. Marilyn Martínez Palomino      PNI: 43974026

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

30 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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


**COLEGIO GINECOLÓGICO DEL PERÚ**  
 REGIÓN APURÍMAC  
  
**Firma del Experto Informante.**



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : La calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles</b>								
1	¿La camilla ginecológica se encuentra confortable?	X		X		X		
2	¿Las paredes y el ambiente se encontraron limpios?	X		X		X		
3	¿El obstetra se encuentra apropiadamente uniformado y aseado?	X		X		X		
4	¿El obstetra se presenta con su equipo de protección personal?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>								
5	¿La atención se realiza manteniendo orden y respeto?	X		X		X		
6	¿El profesional obstetra atiende con puntualidad?	X		X		X		
7	¿La historia clínica fue encontrada rápidamente?	X		X		X		
8	¿Se cuenta con registro para su atención (carnet, tarjeta de citas)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>								
9	¿Recibe explicación clara de su diagnóstico?	X		X		X		
10	¿Considera que el tiempo de espera fue apropiado?	X		X		X		
11	¿Cree que el obstetra aclaró su molestia?	X		X		X		
12	¿Obtuvo solución a su problema de salud como lo esperaba?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>								
13	¿Nota tranquilidad después de haberse atendido por el obstetra?	X		X		X		
14	¿Percibió destreza y conocimientos por parte del obstetra en su atención?	X		X		X		
15	¿El obstetra lo atendió respetando su privacidad?	X		X		X		
16	¿El obstetra guardó confidencialidad respecto a su diagnóstico?	X		X		X		
<b>DIMENSIONES 5 Empatía</b>								
17	¿En el contacto que tuvo con el obstetra sintió amabilidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que el obstetra tubo paciencia en su atención?	X		X		X		
19	¿Recibió el consejo de lo importante que es acudir a su cita?	X		X		X		
20	¿Ud. entendió la toma y frecuencia de su tratamiento?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

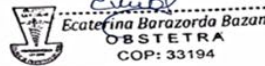
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Banazorda Bazan Ecaterina DNI: 45669829

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. es conciso, exacto y directo



31 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Satisfacción del paciente**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Conocimiento</b>							
1	¿En la consulta recibió alguna consejería referente a salud?	X		X		X		
2	¿En la consulta le informaron de alguna actividad en salud?	X		X		X		
3	¿El obstetra analizo la preocupación que tenía?	X		X		X		
4	¿El examen físico realizado por el obstetra no le causó molestia?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Comprensión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿El obstetra le hizo preguntas si entendió la indicación?	X		X		X		
6	¿El obstetra respondió satisfactoriamente a sus dudas?	X		X		X		
7	¿Recibió la explicación de sus resultados de laboratorio en la consulta?	X		X		X		
8	¿Le explicaron sobre el estado de salud que presenta?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Equipamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿El biombo del consultorio se encontró limpio?	X		X		X		
10	¿La mesa de curaciones se encontró ordenada?	X		X		X		
11	¿El tensiómetro se encontró funcionando?	X		X		X		
12	¿La balanza prendió con normalidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Accesibilidad</b>							
13	¿Se encontró su historia clínica con facilidad?	X		X		X		
14	¿Hubo demora durante su atención?	X		X		X		
15	¿El diagnóstico que le indicaron fue acertado?	X		X		X		
16	¿No presento problemas en ingresar para su próxima atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES 5 Fidelización</b>							
17	¿Ud. se siente a gusto en regresar a la cita programada?	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Siempre después de la consulta se siente complacido?	X		X		X		
19	¿Ud. recomendaría a algún familiar acudir a consulta?	X		X		X		
20	¿Ud. admite que no hubo inconvenientes en su atención?	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. Barazorda Bazan Ecaterina      DNI: 45669829

Especialidad del validador: Maestra en Gestion de los Servicios de la Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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


 Ecaterina Barazorda Bazan  
 OBSTETRA  
 CQP: 33194

Firma del Experto Informante.

31 de Mayo del 20.2.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022", cuyo autor es PALACIOS VELARDE NUBIA MIRELLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 11-08- 2022 18:49:36

Código documento Trilce: TRI - 0404844