



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Satisfacción de la usuaria y calidad de atención en la consulta  
externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún**

---

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Obsta. Gayoso Llontop, Kalesky Olenka (ORCID: 0000-0003-0228-9998)

**ASESOR:**

Mg. Luis Enrique Ramirez Calderon (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales en salud

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por todo cuanto me ha dado, por guiar mis pasos en favor a ofrecer el servicio a los demás.

### **A MIS PADRES**

Por su amor y confianza que siempre me brindaron incondicionalmente y que han hecho de mí una persona de bien.

## **AGRADECIMIENTO**

### A LA UNIVERSIDAD

Quien abre las puertas de esta casa de estudio para toda la población que desee seguir incrementando el conocimiento con mayor habilidades y capacidades.

## Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	08
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

## Índice de tablas

Tabla N° 1	22
Tabla N° 2	23
Tabla N° 3	24

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún; La investigación es básica, con diseño no experimental, transversal, descriptivo simple. La población estuvo constituida por 58 usuarias. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario sobre la base de 22 ítems. La satisfacción global de las usuarias respecto a la calidad de atención, el 100% presentaron insatisfacción y según dimensiones se reportó en un 99.94% para la fiabilidad, 28.52% en capacidad de respuesta, 0% en seguridad, 11.57% empatía y 89.29% en aspectos tangibles, por lo que se concluye que la capacidad de respuesta, seguridad y empatía debe mejorar con respecto a la atención de la usuaria.

**Palabras Clave:** Satisfacción de la usuaria, calidad de atención.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine user satisfaction and the quality of care in the obstetric outpatient clinic at a Medical Post in Oyotún; The research is basic, with a non-experimental, cross-sectional, simple descriptive design. The population consisted of 58 users. The technique used was the survey and the instrument, the questionnaire based on 22 items. The global satisfaction of the users regarding the quality of care, 100% presented dissatisfaction and according to dimensions it was reported in 99.94% for reliability, 28.52% for response capacity, 0% for safety, 11.57% for empathy and 89.29% for tangible aspects, Therefore, it is concluded that the capacity for response, security and empathy should improve with respect to the care of the user.

**Keywords:** User satisfaction, quality of care.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se busca que los profesionales de salud demuestren actitudes positivas junto a un buen conocimiento frente a la población que es la que necesita de atención de salud, motivo por el cual los usuarios acuden a una cita para una solución pronta a su problema y que esta sea de calidad, de la cual esperan que los colaboradores y profesionales de salud, los atiende demuestren un buen trato, valores y una respuesta hacia el tema de consulta de salud. Las organizaciones de primer nivel de atención de salud, son las que tienen gran cantidad de población, pese a que son establecimientos pequeños y cuentan con las capacidades mínimas para atender. Asimismo, la calidad de la atención y la seguridad del paciente ahora se reconocen a nivel mundial como una prioridad de atención médica. Si bien los eventos adversos son un problema grave relacionado con la seguridad del paciente, se ha expresado preocupación por la calidad de la atención brindada a nivel mundial. (Rafter, N. et al., 2015)

La relación que existe entre el profesional de la salud y el paciente es considerada como un factor primordial por tanto es indispensable que el paciente o usuario externo desde que pisa el establecimiento de salud debe ser recibido con amabilidad y cordialidad, pilares fundamentales de una atención de calidad. (Alsaqri S, 2016)

Asimismo, interviene las competencias sobre la calidad de atención que brindan los proveedores de servicios de salud que cada vez están en aumento (Alsaqri S, 2016). El adelanto tecnológico, así como las permutas en las perspectivas y juicios sobre la atención médica además de un acrecentamiento en la participación de los usuarios en su atención médica forman parte de una urgente necesidad de una mayor calidad de atención. (Freitas, J., Silva, A., Minamisava, R., Bezerra, A. y Sousa, M, 2014).

Autores afirman que, para medir la calidad y adecuación se logra a través de la opinión y satisfacción de los usuarios (Merkouris, A et al., 2013), este último es considerado como un indicador significativo para la calidad de la atención de los servicios de salud (Abdel, A et al., 2012) ya que al hallarlo se podrá adquirir una gran información crucial sobre el desempeño para así contribuir en la gestión de la calidad total (Goh, M et al., 2016) puesto que a mayor satisfacción del



usuario mayor será la probabilidad de seguir las normas prescritas médicas y, por lo tanto, habrá una mayor aceptación, gran influencia y los usuarios recomendarán el establecimiento de salud a familiares y amigos (Buchanan et al., 2015). Por ello las opiniones de los pacientes son una gran aporte y fuente viable para saber y dar a conocer a los proveedores lo que es importante para así utilizarlo en la mejora de planificación y evaluación de la atención médica (Alsaqri S, 2016). Es por eso, recalcando nuevamente, la involucración de los pacientes en la medición de calidad es una forma de cerrar la brecha entre la calidad que los pacientes esperan y la calidad deseada, tal como la definen tradicionalmente los gerentes y proveedores. (Pomedy M et al., 2018)

Ante todo, me planteé la siguiente interrogante: ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?, desarrollándose como problemas específicos: ¿Cuál es la satisfacción respecto a la fiabilidad en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?, ¿Cuál es la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?, ¿Cuál es la satisfacción respecto a la seguridad en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?, ¿Cuál es la satisfacción respecto a la empatía en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún? y ¿Cuál es la satisfacción respecto a los aspectos tangibles en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?

La investigación se justifica teóricamente, porque está basado en estudios a nivel internacional y nacional, el cual busca contribuir conocimientos teóricos que vayan dirigidos a conocer o entender el problema sobre la satisfacción de la usuaria y calidad de atención. Desde el aspecto práctico, se busca que los resultados sean de gran utilidad y puedan mejorar la calidad de atención que se le brinda al usuario, fomentando nuevas estrategias de intervención en salud que permitan dar soluciones a los problemas, por ende, el usuario se encontraría más satisfecho con la atención. Desde el punto metodológico, tiene por finalidad determinar cuál es la satisfacción de la usuaria y calidad de atención en el consultorio externo de obstetricia, usando como instrumento SERVQUAL, la cual tiene alta credibilidad y validación, ya que como motivo de estudio puede ser

utilizada en próximas investigaciones de manera que sirva de referencia en otras instituciones.

La atención que se brinda al usuario forma parte saber cómo es que está establecida la organización, en los servicios de salud en los cuales se atienden a usuarios de obstetricia, esta investigación analiza la satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia con la finalidad de brindar mejor servicio en cada atención obstétrica a los usuarios que requieren una atención de salud, promoviendo una atención de calidad, justa y oportuna.

Asimismo, el propósito de esta investigación plantea el objetivo general: determinar la satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oytún; de igual manera se formulan los objetivos específicos: Indicar las características generales de la usuaria atendida por edad, nivel de estudio, tipo de seguro y tipo de usuaria. Señalar el nivel de satisfacción respecto al nivel de atención según dimensiones. Mostrar el nivel de satisfacción respecto al nivel de atención por pregunta. Para lo cual se formula la hipótesis general: La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oytún.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han realizado estudios sobre el tema de investigación. En base al plano internacional, Hsai et al. (2020). En su artículo transversal en Etiopía titulado “Satisfacción de las mujeres embarazadas con los servicios de atención prenatal en el Hospital de Mujeres y Niños en el sur de Okkalapa, Myanmar: un estudio transversal basado en instalaciones triangulado con un estudio cualitativo” trabajó con 125 mujeres en el estudio cuantitativo y 27 en el cualitativo en el Hospital de Mujeres y Niños de South Okkalapa en Myanmar, hallando que, la proporción de mujeres embarazadas que estaban satisfechas con los servicios de salud osciló entre el 18% y el 35%. El servicio del proveedor arrojó satisfacción entre el 25% y el 35%; mientras tanto, las instalaciones en la sala de espera tuvieron la puntuación media más baja (2.78) en satisfacción. El servicio de laboratorio y el tiempo de espera en la clínica prenatal fueron las principales fuentes de insatisfacción. En general, el 48% de las mujeres embarazadas estaban muy satisfechas con los servicios de atención prenatal. De 25 ítems, la limpieza de la clínica, el proceso del procedimiento, el suministro de medicamentos por parte del hospital, la ventilación y la iluminación en el área de espera, el tiempo de espera para ver a los médicos y las horas de trabajo (disponibilidad de servicios) mostraron una asociación significativa con satisfacción.

Emiru et al. (2020). En su artículo transversal en Etiopía titulado “Satisfacción de las mujeres con la calidad de los servicios de atención prenatal prestados en los establecimientos de salud pública en el noroeste de Etiopía: la aplicación del modelo de probabilidades proporcionales parciales” trabajando con 795 mujeres embarazadas que asisten a las clínicas prenatales en 15 establecimientos de salud pública y 41 trabajadores de la salud que trabajan para los establecimientos encuestados. El estudio reveló que solo el 30.3% de las gestantes estaban muy satisfechas, mientras que el 31.7% tenía un nivel de satisfacción menor. Los hallazgos mostraron que los indicadores de calidad del proceso predecían mejor la satisfacción del cliente. En relación a las mejores puntuaciones en la anamnesis, asesoramiento y cribado se asociaron con el logro de una mayor satisfacción. También observaron una satisfacción significativa pero menor entre las mujeres en el último trimestre del embarazo.

Umoke, et al. (2020). En su artículo descriptivo transversal en Nigeria titulado “Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL”. Hallaron que, de 396 pacientes, la mayoría eran mujeres (60.6%), con edades entre 18 y 39 años (58.8%), con educación secundaria (35.1%), casadas (55.8%), ganaban <18.000 (42.9%) y eran comerciantes (34.3%). Los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad ( $2,57 \pm 0,99$ ) y la fiabilidad ( $2,84 \pm 0,95$ ) y muy satisfechos con la capacidad de respuesta ( $3,06 \pm 0,63$ ), la seguridad ( $3,07 \pm 0,63$ ) y la empatía ( $3,12 \pm 0,57$ ). Concluyeron que, los pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención. Sin embargo, la satisfacción fue mayor con la empatía y menor con la tangibilidad. Por lo tanto, los gerentes deben centrar sus esfuerzos de mejora de la calidad en áreas de la apariencia ordenada de los trabajadores de la salud, las instalaciones de espera para los asistentes y los pacientes y las condiciones higiénicas en el hospital. Además, se debe realizar una evaluación semestral de la satisfacción de los pacientes y los resultados generados deben usarse juiciosamente para proporcionar una plataforma para la reforma del sector de la salud.

Orozco (2017). En su tesis descriptivo transversal en Nicaragua titulada “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa”. Febrero 2017”. Los 364 usuarios(as) se caracterizaron por tener entre 41 y 50 años (29%), del sexo femenino (57%), con estudios secundarios (34.7%) y procedentes de zonas urbanas (91.7%). Las expectativas fueron satisfactorias en su mayoría según dimensión: bienes tangibles (85.6%), confiabilidad (76.7%), responsabilidad (77.1%), seguridad (77.6%) y empatía (79.2%), asimismo solo superados según la percepción de los usuarios los bienes tangibles (87.1%), mientras que el resto disminuyó de manera mínima como la confiabilidad (70.3%), responsabilidad (70%), seguridad (74.2%) y empatía (72.8%).

En el contexto nacional, Huaripata (2021). En su tesis descriptiva transversal titulada “Calidad de atención prenatal en tiempo de COVID en gestantes del CS de Chilca, Huancayo”. Buscando determinar que tal es la calidad que se brinda en el control prenatal, mediante cuestionario, halló que en su mayoría de las 100 usuarias, contaban con estudios secundarios (52%), seguro SIS (95%), usuaria continuadora (79%) y atendida por una obstetra (89%),

asimismo indicó que, en su mayoría las usuarias se sentían satisfechas según dimensiones: Fiabilidad (63%), capacidad de respuesta (36%), seguridad (50%), empatía (75%) y aspectos tangibles (61%); globalmente las usuarias presentaron estar satisfechas en un 59%, indicando que la calidad de atención podría mejorarse puesto que el porcentaje es mediamente bajo.

Alvarado, López (2019). En su estudio descriptivo en Lima titulado “Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Serv de Obstetricia en el CS de Primavera. 2018” señalan que, las usuarias se caracterizaron por tener entre 25 y 29 años de edad (33.9%), con estudios secundarios completos (52%), convivientes (69.7%), amas de casa (63.8%) y con ingreso económico menor de 850 soles (45.7%)., asimismo reportaron que, las usuarias presentaron satisfacción según fiabilidad (75.6%), capacidad de respuesta (79.2%), seguridad (90%), empatía (93.7%) y aspectos tangibles (75.6%), y a nivel general hubo satisfacción sobre la calidad de atención en un 90%. Concluye que la calidad de atención es aceptable en relación a la satisfacción de la usuaria.

Apáestegui (2019). En su tesis cuantitativa, correlacional y observacional en Lima titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016” indicó que, la calidad de atención y la satisfacción fue regular (30% y 28% c/u).

Arteaga (2017). En su tesis descriptivo en Tarapoto titulada “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto, enero – junio 2016” halló que, de las 62 parturientas, la mayoría tenían entre 20 y 29 años de edad (30.65%), con estudios secundarios (56.45%), tipo de seguro SIS (95.16%) y tipo de usuaria nueva (72.58%); asimismo halla que solo un 30.65% de las dimensiones fue satisfecha, por lo que implica que existe un calidad de atención deficiente.

Por su parte Juárez (2020). En su estudio transversal correlacional en Chiclayo titulado “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos del Hospital Regional de Policía; un estudio con metodología analítica-deductiva, cuantitativo” trabajó con 96 usuarios mediante

un cuestionario, hallando que, el mayor porcentaje de calidad y satisfacción al cliente es de servicio regular y se concluyó que la atención referente a la calidad y satisfacción fue buena.

Estos aportes que se mencionaron, sirven de base para tener más conocimiento e información sobre la problemática, es por ello que sirven de apoyo para tener una representación u opinión de lo que se basa su estudio de investigación.

Desde el punto de vista de autores, mencionan que la satisfacción del usuario esta relacionada mediante expectativas a través del servicio o bien que se le proporcione, implicando varios factores como las necesidades de cada persona, los valores o comportamientos, lo cual podría influir en la satisfacción del usuario siendo un instrumento el cual se podría analizar mediante las atenciones en salud. (Andia, et al, 2002). La satisfacción del paciente es un criterio concreto para la evaluación de la asistencia sanitaria y, por tanto, la calidad de la asistencia de enfermería (Shinde, M & Kapurkar, K., 2014).

La definición de calidad es planteada en base a varias teorías de la cual, Deming (1989), el concepto de calidad es ofrecerle al usuario el servicio que necesite a un valor el cual pueda acceder con facilidad brindándole satisfacción. Juran (1990) expresa que son todas las características que obtengan la mayor satisfacción por parte de lo que necesita el cliente, a esto le llama calidad. Ishikawa (1986) da a conocer que calidad es ejecutar, proponer y elaborar un bien de calidad, que el precio sea el mínimo para el cliente, pero mayor en satisfacción. Arrascue & Segura (2016) manifiesta que la definición de calidad queda a juicio del usuario puesto que él es que dará una respuesta positiva o negativa del servicio. La Norma ISO 9000 (2000), considera que la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Existen muchas definiciones por parte de varios autores sobre el tema de calidad de atención, y es que cada uno lo ve de diferentes perspectivas, para lo cual la calidad de atención tiene mucha relación en base a los servicios brindados, los cuales buscan la mejora de cada atención. Está vinculado a lograr mayor satisfacción de las necesidades básicas de salud mediante la atención oportuna y la capacidad de respuesta frente a la atención que requiera el usuario,

de esta manera si la calidad de atención es buena, el usuario se ira satisfecho por el tipo de atención que recibió.

Según Zurita, la calidad de atención es cuando se busque el mayor grado de beneficio en la atención de salud sin llegar a aumentar riesgos, donde haya más beneficios y menos riesgos, mediante los grandes avances de la ciencia (como se citó en Donabedian,1993)

Para lo cual la perspectiva de satisfacción del paciente en salud abarca elementos que son necesarios para para trabajar estrategias que mejoren la satisfacción del usuario mediante la calidad de atención, por lo cual se plantea dimensiones de estudio.

Tangibilidad: Es la evidencia física del servicio, por ejemplo, la apariencia de las herramientas, el equipo y las instalaciones físicas utilizadas para brindar el servicio (Nutí, S., 2009; Lobo, M., 2014; Murante, A., 2014). Éstos tienen un efecto psicológico en el proceso de recuperación del individuo y, por lo tanto, deben mantenerse limpios en todo momento (Murante, A, 2014). Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSA, 2011).

Confiabilidad: Capacidad de realizar el servicio prometido con precisión (Parasuraman A, 1991).

Capacidad de respuesta: Disposición y la voluntad de los empleados para ayudar a los clientes brindándoles servicios oportunos frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (Westaway M, 2003; MINSA, 2011).

Seguridad: Conocimiento de los empleados y su capacidad para tener confianza en los clientes. Los hospitales deben proporcionar a los pacientes un diagnóstico adecuado en primera instancia (Krogstad U, 2004). Evaluación de la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (MINSA, 2011).

Empatía: Atención solidaria, individualizada y personalizada que el personal sanitario brinda a los pacientes debido a los dolores que están

atravesando (Saltman R, 2006). Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSAs, 2011). Unicef (2019), refiere que el ser humano es un ser social por lo cual el comportamiento que tenga cada persona va de la mano con el respeto y aceptación de conductas y actitudes, las cuales ayudaran a entender y ser consciente de los sentimientos de las demás personas sin poder juzgarlas, a todo eso le llama empatía.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Es un tipo de investigación básica porque buscar dar una respuesta a una teoría mediante información y con enfoque cuantitativo, ya que emplea la recolección y el análisis de datos para valorar la magnitud de los hechos. (Hernández y Mendoza, 2018)

##### **Diseño de investigación:**

Es una investigación no experimental, “ya que este estudio se realizará sin manipular deliberadamente las variables y observando los fenómenos en su ámbito natural para después estudiarlos”. (Hernández y Mendoza, 2018, p.174).

Es una investigación transversal, porque se recolectará datos en un determinado tiempo. Su propósito es describir las variables Satisfacción de la usuaria y Calidad de atención en las usuarias de la consulta externa de obstetricia y se analizará su interrelación en un momento dado. (Hernández y Mendoza, 2018, p.176)

Es una investigación descriptiva busca detallar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Explica tendencias de una asociación o población. (Hernández y Mendoza, 2014, p.108)

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Dependiente: Satisfacción de la usuaria, en la definición conceptual, Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece, se plantea la definición operacional, la cual indica que es el grado de satisfacción respecto a la calidad de atención del consultorio externo de Obstetricia de la posta médica de Oyotún.

Variable Independiente: Calidad de atención, en base a la definición conceptual es la prestación de atención conforme a las normas de calidad, Amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador, puesto que la

definición operacional se basa en estrategias para garantizar la plena satisfacción del cliente.

Ambas variables fueron operacionalizadas en razón de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que se valoran a partir del instrumento SERVQUAL, mediante la escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra y unidad de análisis**

**Población:** Es el total del fenómeno que se pretende estudiar y así poder obtener información para la investigación. (Hernández, 2014). Para la presente investigación la población estará constituida por 58 usuarias atendidas en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún, durante junio del 2021.

- Criterios de inclusión:
  - Usuarias en edad fértil
  - Usuarias dispuestas a participar en el estudio.
- Criterios de exclusión:
  - Usuarias atendidas en otro consultorio.

**Muestra:** La muestra de estudio es censal ya que se seleccionó en su totalidad a los usuarios que son la población a investigar. Es aquel grupo que representa a toda la población de investigación. (López, 1998)

**Unidad de análisis:** Usuaría atendida en la consulta externa de obstetricia.

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

Como técnica se efectuará la encuesta y como instrumento un el cuestionario SERVQUAL desarrollado por Valerie A. y colab, la cual sugieren que la comparación de expectativas y percepción de los usuarios en relación al servicio que presta la organización. El cuestionario consta de datos generales del usuario y 44 preguntas divididas en 2 partes, 22 sobre las expectativas y 22 de percepción distribuidos de manera independiente en 5 dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad (1 al 5), Capacidad de Respuesta (6 al 9), Seguridad (10 al 13), Empatía (14 al 18) y Aspectos Tangibles (19 al 22). Para el análisis de los datos se trabajará

como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) mientras que, para los usuarios insatisfechos los valores serán negativos (-), ambas se obtendrán de la adición de la percepción (P) y las expectativas (E). Para la representación de resultados consideran que el porcentaje de insatisfacción aceptable es del 40%, en proceso entre 40 - 60% y por mejorar un >60% asimismo para la facilidad de interpretación y priorización de preguntas se le asignan colores para cada criterio, de manera que, el de color amarillo y rojo se considerará como una oportunidad de mejora prioritaria para la intervención de acciones correctivas.

> 60%	Por mejorar (Rojo)
40% – 60%	En proceso (Amarillo)
< 40%	Aceptable (Verde)

Validez y Confiabilidad: Validada dentro de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Nivel de confianza al 95%

### 3.5. Procedimiento

Para el inicio de recolección de datos se solicitará la autorización correspondiente al médico jefe de una Posta Medica de Oyotún para la realización de la recolección de datos en su institución, dándole a conocer el tema en investigación y los resultados que se podrían obtener a través del cuestionario de preguntas basadas en medir la satisfacción y calidad de atención de la usuaria en relación a 22 preguntas de percepción y 22 preguntas de expectativas, las cuales servirán de medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción. (Ver anexo)

Una vez obtenido el permiso respectivo se procederá a aplicar el instrumento a cada usuaria que acuda a la consulta externa de obstetricia para que sean informadas de los objetivos del presente estudio y luego que

acepten ser parte de la investigación, firmaran el consentimiento informado e incluyendo sus iniciales de apellido y nombre.

Es preciso destacar que, las usuarias serán encuestadas en un ambiente cómodo y tranquilo en donde se aplique el instrumento por espacio de 10 a 12 minutos. Después de terminada la ejecución de la encuesta se le agradecerá a la participante y se le proveerá una copia del consentimiento y/o cuestionarios para aquellas que lo deseen y se procederá al análisis de los datos.

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

La encuesta será de manera personal, con los protocolos de bioseguridad, a cada usuaria que acuda al Consultorio externo de Obstetricia se le dará un cuestionario dando previamente un consentimiento informado dentro de uno de los consultorios de la institución, luego de la recolección de datos, estos se registrarán al programa estadístico SPSS v25, para su procesamiento y dar a conocer los datos mediante las técnicas estadísticas de los datos ordinales que se colocaran en sus respectivas etiquetas y puntajes correspondientes, por consiguiente, se analizara mediante las tablas de frecuencia, ya que la información necesita ser desagregada para un mejor desarrollo del tema en investigación y cuadros de doble entrada según los objetivos, ya que son la mejor forma de presentar datos y que estos se expliquen de manera simple y rápida sobre las variables estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con el fin de proteger la integridad de las que participaran en el estudio, para proceder con la ejecución de la investigación, se tendrá en cuenta a la (Organización Panamericana de la Salud y Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas,2017), consideran el valor social puesto que, la información que se obtenga será de suma importancia para poder intervenir en el tema de salud, valor científico ya que se obtendrá información confiable y valida por medio de los usuarios, respetando los derechos y el bienestar de los participantes por lo que se solicitó un consentimiento informado y autorización con su firma respectiva, Por ello, se considera un estudio de riesgo mínimo puesto que las

participantes no sufrirían daño alguno y solo responderán a las interrogaciones de los instrumentos respetando la vulnerabilidad de las usuarias y explicando los beneficios y garantizando la autonomía, la justicia y la beneficencia – no maleficencia, explicando que la información recolectada será de uso confidencial y exclusivo para fines investigativos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún*

<b>GENERAL</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INSATISFECHA	58	100.00
SATISFECHA	00	00.00
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>

*Nota:* La tabla muestra el grado de satisfacción general con respecto a la calidad de atención

Respecto a la satisfacción global de las usuarias según la calidad de atención, el 100% presentaron insatisfacción, por ende, la calidad de atención en la atención de la consulta externa de obstetricia en la Posta médica de Oyotún es desfavorable, por mejorar.

**Tabla 2**

*Satisfacción de la usuaria y la calidad de atención según dimensiones en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún*

<b>FIABILIDAD</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INSATISFECHA	1	0.06%
SATISFECHA	57	99.94%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INSATISFECHA	42	71.48%
SATISFECHA	16	28.52%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INSATISFECHA	58	100.00%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>
<b>EMPATÍA</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INSATISFECHA	49	88.43%
SATISFECHA	9	11.57%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
INSATISFECHA	5	10.29%
SATISFECHA	53	89.71%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>

*Nota:* La tabla muestra el grado de satisfacción general con respecto a la calidad de atención según sus dimensiones

En relación a la tabla 2, la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención según dimensiones se reportó en un 99.94% para la fiabilidad, 28.52% en capacidad de respuesta, 0% en seguridad, 11.57% empatía y 89.29% en aspectos tangibles. Por lo que indica que, la calidad según dimensión que necesita mejorarse es capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Tabla 3**

*Satisfacción de la usuaria y la calidad de atención según dimensiones en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyoútún*

Nº	ITEMS	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	90.77%	9.23%
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	7.71%	92.29%
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	3.86%	96.14%
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	98.77%	1.23%
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	25.95%	74.05%
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	92.69%	7.31%
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	40.39%	59.61%
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	12.57%	87.43%
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	11.63%	88.37%
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	0.00%	100.00%
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	100.00%	0.00%
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	14.26%	85.74%



13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	45.65%	54.35%
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	8.77%	91.23%
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	84.98%	15.02%
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	13.38%	86.62%
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	21.04%	78.96%
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	11.51%	88.49%
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	9.94%	90.06%
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	0.00%	100.00%
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	5.84%	94.16%
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	0.00%	100.00%

*Nota:* La tabla muestra el porcentaje de satisfacción/insatisfacción en cada una de las preguntas

Se encontró que hay 5 criterios que se deben mejorar de manera exhaustiva con respecto a la calidad de atención ya que se encontró una insatisfacción mayor del 60% en cada una de ellas (ROJO), en lo que concierne a los que se encuentra en proceso de para una mayor satisfacción respecto a la calidad de atención se encontraron 2 (AMARILLO) cuya satisfacción estuvo encontrada entre 40% y 60%; El resto fue aceptable.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se determinó el primer objetivo, el cual mostró una insatisfacción total de las usuarias con respecto a la calidad de atención, por otro lado, Arteaga (2017) menciona que halló que solo un 30.65% de las dimensiones fue satisfecha, por lo que implica que existe una calidad de atención deficiente.

Los resultados indicaron que, según las dimensiones establecidas de la satisfacción de la usuaria y calidad de atención, predominó el resultado de fiabilidad en un 99.4%, aspectos tangibles en un 89.71%, como aceptable para las usuarias. Tal como lo menciona Huaripata (2021), Alvarado y López (2019), quienes, encontraron en su estudio que la dimensión de fiabilidad y aspectos tangibles predominan con más del 60%.

Estos resultados tienen relación con lo que sostienen Hsai et al. (2020), Emiru et al. (2020) y Umoke, M., et al. (2020), quienes, en sus respectivos estudios, hallaron en gran parte una satisfacción mayor del 40% aproximadamente con respecto a la calidad de atención.

Por su parte Orozco (2017). Encontraron una insatisfacción mínima, ya que las expectativas fueron satisfactorias en su mayoría 8 según dimensión: como primer lugar los bienes tangibles, segundo lugar confiabilidad, tercer lugar responsabilidad, cuarto lugar seguridad y por último empatía, asimismo solo superados según la percepción de los usuarios los bienes tangibles, mientras que el resto disminuyó de manera mínima como la confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: La satisfacción de los usuarios aseguro que la atención que se le brindo fue desfavorable referente a la calidad del servicio, por lo tanto, la entidad de salud debe fortalecer el conocimiento, trato, calidad y amabilidad para con los usuarios.

Segunda: La satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención según dimensiones se reportó en un 99.94% para la fiabilidad, 28.52% en capacidad de respuesta, 0% en seguridad, 11.57% empatía y 89.29% en aspectos tangibles. Por lo que indica que, la calidad según dimensión que se necesita mejorar es la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, por lo que se constituye que la institución de salud debe fomentar que las atenciones hacia los usuarios sean de forma rápida, ordenada y con capacitaciones al personal de salud para que obtengan mayores conocimientos de modo que éste mismo sepa llegar al usuario.

Tercera: La calidad de atención que se le brinda a las usuarias de consulta externa, no fue la adecuada cuando no se encontró los mecanismos para poder presentar algún reclamo, de igual manera la atención en farmacia demora en algunas ocasiones, mientras que por parte del profesional de la salud no se realiza un examen completo al usuario; resaltando así que la institución brinda espacios ordenados, limpios, contando con el material adecuado para la atención básica y que se atiende de acuerdo al horario de la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: El Jefe Médico de la institución debe implementar acciones que mejoren la calidad de atención en base a los requerimientos de los usuarios.

Segunda: Capacitar a todo el personal que labora en la institución con temas que abarquen el brindar buen trato, amabilidad y seguridad.

Tercera: Optimizar las relaciones interpersonales incentivando al personal de salud mediante capacitaciones, cursos y reconocimientos en base a su atención.

Cuarta: Efectuar estrategias de Gestión y Calidad dentro de la institución de salud, para ser aplicadas en el consultorio de obstetricia con el fin de mejorar la calidad y calidez hacia las usuarias.

Quinta: Reportes bimensuales presentados por el servicio de obstetricia con la finalidad evaluar el tipo de atención que se le está brindando a cada usuaria.

## REFERENCIAS

- Abdel, A., Oweis, A. y Hansa, F. (2012). *Diferencias entre las expectativas y la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en un hospital privado de Jordania*. Revista Internacional de Práctica de Enfermería, 18, 140-146. Doi: 10.1111 / j.1440-172X.2012.02008.x
- Alsaqri, S. (2016). *Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería en los hospitales gubernamentales, Ha'il City, Arabia Saudita*. Revista de biología, agricultura y salud. Revista de biología, agricultura y salud; 6 (10), 128-142. <https://core.ac.uk/download/pdf/234662014.pdf>
- Alvarado, F., y López, 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/bitstream/handle/20.500.12672/10128/Nino\\_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andía, C.; Pineda, A.; Sottec, V. Ramírez, J.; Molina, M. y Romero, Z. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*. [Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002\\_n20/pdf/satisfac\\_usuario\\_sconsulta.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuario_sconsulta.pdf)
- Apaéstegui, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%203%A9stegui\\_HL.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%203%A9stegui_HL.pdf?sequence=1)
- Arrascue, J, Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" chiclayo-2015*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%200de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Enero – Junio 2016* [Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto].

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Buchanan, J., Dawkins, P. y Lindo, J (2015). *Satisfacción con la atención de enfermería en el departamento de emergencias de un hospital urbano en el mundo en desarrollo: un estudio piloto*. Enfermería de emergencia internacional, 23, 218–224. org / 10.1016 / j.ienj.2015.01.001

Cabello, E. (2001). *Calidad de la atención médica*. Revista médica herediana. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005)

Deming, W. Edwards; “*Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*”; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.

Emiru, A. A., Alene, G. D., y Debelew, G. T. (2020). *Women’s satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest Ethiopia: the application of partial proportional odds model*. *BMJ Open*, 10(9), e037085.

Freitas, J., Silva, A., Minamisava, R., Bezerra, A. y Sousa, M (2014). *Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en un hospital universitario*. Revista latino-americana de enfermagem , 22 (3), 454–460. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>

Goh, M., Ang, E., Chan, Y., He, H. y Vehvilainen, K. (2016). *Un estudio cuantitativo descriptivo sobre la satisfacción del paciente multiétnico con la atención de enfermería medida por la escala de cuidado humanitario revisada*. Investigación en enfermería aplicada, 31, 126-131. Doi: 10.1016 / j.apnr.2016.02.002

- Hsai, N. M., Matsui, M., Ng, C. F. S., Khaing, C. T., Imoto, A., Sayed, A. M., Huy, N. T., Kamiya, Y., y Moji, K. (2020). *Satisfaction of pregnant women with antenatal care services at women and children hospital in south okkalapa, Myanmar*. A facility-based cross-sectional study triangulated with qualitative study. *Patient Preference and Adherence*, 14, 2489–2499.
- Hernández Sampieri, R (2014). *Metodología de la investigación*. Edificio Punta Santa Fe, Ed.6.
- Huaripata Condori, Y. L. (2021). *Atención prenatal en tiempo de covid en gestantes del centro de salud de chilca de abril a setiembre 2020* [Universidad Peruana del Centro]. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/246>
- Ishikawa, Kaoru; “¿Qué es control total de la calidad?”; Editorial normal; Colombia, 1986.
- ISSO 9001 (2000): *Sistema de gestion de la Calidad*. Fondonorma
- Juran, Joseph M.; “*Juran y la planificación de la calidad*”; Editorial Díaz de Santos;Madrid, 1990.
- Juárez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos del Hospital Regional de Policía- Chiclayo*. [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44867/Ju%  
%a1rez%20BAE\\_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44867/Ju%c3%a1rez%20BAE_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Krogstad, U., Hofoss, D., Hjortdahl, P. (2004). *Percepción de médicos y enfermeras de la cooperación interprofesional en los hospitales*. *Int J Qual Health Care* ; 16 (6): 491 - 497 .
- Lobo, A., Duarte, P., Carvalho, A, et al. (2014). *La asociación de equidad, accesibilidad y precio con la satisfacción del usuario de atención primaria de salud*. *West J Nurs Res*; 36 (2):191 - 208.
- López, J. (1998). *Estadística básica aplicado a la investigación pedagógica*. Lima, Perú: San Marcos.

- Merkouris, A., Andreadou, A., Athini, E., Hatzimbalasi, M., Rovithis, M. y Papastavrou, E. (2013). *Evaluación de la satisfacción del paciente en los hospitales públicos de Chipre: un estudio descriptivo*. Health Science Journal, 7 ( 1 ), 28–40. <https://cutt.ly/znrWPcT>
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA*. Gob.pe. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Murante, A., Seghieri, C., Brown, A y col. (2014). *¿Cómo influyen la experiencia de hospitalización y las características institucionales en la satisfacción del paciente hospitalizado? Un enfoque multinivel*. Int J Health Plann Manage; 29 (3): e247 - e260.
- Nuti, S., Bonini, A., Murante, A y col. (2009) *Evaluación del desempeño en la vía de la maternidad en la región de Toscana*. Health Serv Manage Res; 22 (3): 115 - 121
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Organización Panamericana de Salud y Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. (2017). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos, Cuarta Edición. Ginebra*. [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)
- Parasuraman, A., Berry, L., Zeitham, V. *Comprender las expctativas de servicio del cliente* . MIT Sloan Manag Rev 1991 ; 32 (3): 39 - 48 .
- Pomey, M. P., Lebel, P., Clavel, N., Morin, É., Morin, M., Neault, C., Tétreault, B., & Ewalds Mulliez, A. P. (2018). *Development of Patient-Inclusive Teams:*



- Toward a Structured Methodology*. Healthcare quarterly (Toronto, Ont.), 21(SP), 38–44. <https://doi.org/10.12927/hcq.2018.25640>
- Rafter, N., Hickey, A., Condell, S., Conroy, R., O'Connor, P., Vaughan, D., & Williams, D. (2015). *Adverse events in healthcare: learning from mistakes*. *QJM : monthly journal of the Association of Physicians*, 108(4), 273–277. <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcu145>
- Saltman, R, Bankauskaite, V. (2006). *Conceptualizando la descentralización en los sistemas de salud europeos: una perspectiva funcional*. *Ley de Política Económica de la Salud*; 1 (Pt 2): 127 - 147 .
- Shinde, M. y Kapurkar, K. (2014). *Satisfacción del paciente con la atención de enfermería brindada en áreas seleccionadas del hospital de atención terciaria*. *Revista Internacional de Ciencia e Investigación*, 3 (2), 150-160.
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). *Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL*. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129.
- UNICEF 2019. *Guía para promover la empatía y la inclusión*. [https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador\\_guia\\_inclusion\\_empatia.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador_guia_inclusion_empatia.pdf)
- Westaway, M., Rheeder, P., Van Z., y col. (2003). *Dimensiones interpersonales y organizativas de la satisfacción del paciente: los efectos moderadores del estado de salud*. *Int J Qual Health Care*; 15(4):337 - 344
- Zurita, B. (1996). *Calidad de la atención de la salud*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)

## ANEXOS

### Anexo. Matriz de consistencia lógica

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología	Instrumento	Escala
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción respecto a la fiabilidad en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción respecto a la seguridad en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción respecto a la empatía en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción respecto a los aspectos tangibles en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la satisfacción de la usuaria y la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Indicar las características generales de la usuaria atendida (edad, nivel de estudio, tipo de seguro, tipo de usuaria).</p> <p>Señalar el nivel de satisfacción respecto al nivel de atención según dimensiones.</p> <p>Mostrar el nivel de satisfacción respecto al nivel de atención por pregunta.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a la calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a la fiabilidad en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.</p> <p>La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a la capacidad de respuesta en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.</p> <p>La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a la seguridad en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.</p> <p>La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a la empatía en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.</p> <p>La satisfacción de la usuaria es directamente proporcional a los aspectos tangibles en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.</p>	<p><b>Satisfacción de la usuaria</b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p><b>Calidad de atención</b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, transversal, descriptiva.</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Población</b></p> <p>58 usuarias</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>No probabilística</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Ordinal</p>

Anexo. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción de la usuaria  (Variable Dependiente)	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención del consultorio externo de Obstetricia de la posta médica de Oyoútún.	Fiabilidad	Pregunta 1 al 5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Pregunta 6 al 9	
			Seguridad	Pregunta 10 al 13	
			Empatía	Pregunta 14 al 18	
			Aspectos Tangibles	Pregunta 19 al 22	
Calidad de atención  (Variable Independiente)	Prestación de atención conforme a las normas de calidad, Amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador.	Estrategias para garantizar la plena satisfacción del cliente	Fiabilidad	Pregunta 1 al 5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Pregunta 6 al 9	
			Seguridad	Pregunta 10 al 13	
			Empatía	Pregunta 14 al 18	
			Aspectos Tangibles	Pregunta 19 al 22	



Anexo. Instrumento de recolección de datos

**Consentimiento informado**

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Kalesky Olenka Gayoso Llontop estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar Satisfacción de la usuaria y calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún. Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario para medir la calidad de atención en la consulta externa de Obstetricia. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación.

Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Kalesky Olenka Gayoso Llontop, al teléfono 933697709.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Kalesky Olenka Gayoso Llontop

Firma de la autora .....

Yo acepto \_\_\_\_\_ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida Satisfacción de la usuaria y calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta medica de Oyotún.

---

Firma



		N° de Encuesta: _____							
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>									
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.									
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>									
1. Edad del encuestado		<input type="text"/>							
2. Nivel de estudio		Analfabeta	<input type="text" value="1"/>						
		Primaria	<input type="text" value="2"/>						
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>						
		Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>						
		Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>						
3. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input type="text" value="1"/>						
		SOAT	<input type="text" value="2"/>						
		Otro: _____							
		Ninguno	<input type="text" value="3"/>						
4. Tipo de usuario		Nuevo	<input type="text" value="1"/>						
		Continuador	<input type="text" value="2"/>						
<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							

09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							



**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA **RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico							

		u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo. Solicitud para realizar recolección de datos



Chiclayo, 07 de Junio del 2021

Solicita Permiso para realizar Recolección de Datos  
Para Trabajo de investigación.

Dr. JHON SANTISTEBAN TUÑOQUE  
MEDICO JEFE DE LA POSTA MEDICA OYOTÚN

Presente:

De mi especial consideración:

Permíteme saludarlo cordialmente, y aprovecho la ocasión para solicitarle permiso respectivo para la realización de la recolección de datos en su institución como Medico Jefe de la Posta Medica de Oyotún. Cabe mencionar que el titulo de la tesis es **SATISFACCIÓN DE LA USUARIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DE OBSTETRICIA EN UNA POSTA MEDICA DE OYOTÚN.**

Actualmente me encuentro cursando el III ciclo de maestría "Gestión de los Servicios de salud", en la Universidad Cesar Vallejo de Lima Norte.

Esperando su respuesta me despido de Ud., no sin antes expresarle mi estima personal.

Atentamente:

Obst. Olenka Gayoso Llontop

DNI: 77685455

COP: 37662