



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción del usuario externo y la Calidad de Atención
percibida del Servicio de Obstetricia del Centro de Atención
Primaria Motupe**

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

AUTORA:

Mundaca Guerrero, Melisa Schirley (ORCID: 0000-0001-7370-0217)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradezco a mis compañeras al grupo de trabajo que conocí en esta maestría por estar presentes aportando cosas buenas a mi vida, por la comprensión brindada, sin embargo, llegaron momentos que nuestra lucha cedía, pero ellas con sus diversas emociones; logramos una tregua para lograr metas conjuntas

Agradezco mucho por la ayuda de mis maestros, y a la universidad exalto su trabajo por ayudarme a lograr esta nueva meta, mi maestría y por todos los valiosos conocimientos que me ha otorgado.

Melisa Schirley

Agradecimiento

La presente tesis de maestría está dedicada a Dios ya que gracias a él he logrado concluir con éxito este proyecto.

A mis hijas Natzumi y Aleshka, aun con su corta edad me han enseñado y me siguen enseñando muchas cosas en esta vida; me brindaron su apoyo, me comprendieron, tuvieron tolerancia e infinita paciencia, cedieron su tiempo para que “mamá estudie”, que me permitió llevar a cabo este proyecto. A ellas mi infinito cariño y gratitud. Ustedes mis hijas son mi principal motivación para concluir con éxito esta maestría.

A mis padres y hermana por sus palabras y compañía que me han brindado formando bases de gran importancia en mí.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables, operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Métodos de análisis.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Obstetricia.....	19
Tabla 2	Nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Obstetricia.....	20
Tabla 3	Relación entre las dimensiones de la satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Obstetricia	21
Tabla 4	Prueba de normalidad del estudio	21
Tabla 5	Correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Obstetricia.....	22

Índice de figuras

Figura 1	Calidad de atención percibida	75
Figura 2	Satisfacción del usuario externo.....	75

Resumen

La presente investigación presenta como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021; institución donde se llevó a cabo todo el proceso del estudio. La metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental-trasversal de nivel correlacional; asimismo, en relación a la población estuvo conformada por 132 usuarias pacientes que han acudido al servicio de obstetricia, por lo que, al aplicar una fórmula para población finita, la muestra quedó constituida por 98 usuarias pacientes de dicho centro de salud a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables. Se tiene como principal resultado que la satisfacción del usuario externo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia con un valor de 0,891 y con nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000. Se concluye que en el Centro de Atención Primaria II Motupe, las usuarias pacientes han señalado que el nivel de calidad de atención es regular (38.8%) y la satisfacción es percibida como mala con el 44.9%.

Palabras clave: satisfacción, calidad de atención, capacidad de respuesta.

Abstract

The present research presents as a general objective to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the Obstetrics service of the Primary Care Center II Motupe, 2021; institution where the entire study process was carried out. The methodology of this research was of a quantitative approach and a non-experimental-transversal design of correlational level; Likewise, in relation to the population, it was made up of 132 patient users who have attended the obstetric service, therefore, when applying a formula for a finite population, the sample was made up of 98 patient users of said health center who were applied a questionnaire for both variables. The main result is that external user satisfaction is directly and significantly related to the perceived quality of care of the Obstetrics service with a value of 0.891 and a bilateral Spearman significance level of 0.000. It is concluded that in the Motupe II Primary Care Center, patient users have indicated that the level of quality of care is regular (38.8%) and satisfaction is perceived as poor with 44.9%.

Keywords: satisfaction, quality of care, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de salud están bajo presión constante para demostrar que los pacientes están recibiendo la mejor calidad de atención. Los estándares de atención se derivan de las pautas y proporcionan un objetivo específico y medible a lo largo del viaje del paciente para reflejar la calidad de la atención que un profesional de la salud prudente debe brindar para que sea eficaz y seguro para el paciente. (Arulkumaran, 2021)

La actual pandemia generada por la covid-19 ha traído como consecuencia un conjunto de problemas al sistema de atención médica de EE. UU, el cual, existe una falta de información que ayude al personal de salud a mejorar la prestación de atención, debido a que el enfoque actual de la medición de la seguridad y calidad, contiene importantes atrasos en los datos y necesita de una estandarización suficiente que admita un rápido intercambio de información.(World Health Organization, 2020)

Además, en Ghana, la industria de servicios ha sido un sector en evolución y una gran preocupación para los proveedores asegurando continuamente que se cumpla con la satisfacción de los clientes; es por ello, que más del 75% de las organizaciones de salud de este país están implementado mejoras para la calidad de atención. (Amporfro et al., 2021)

Asimismo, pese a que los resultados de salud han mejorado en las naciones de ingresos medianos y bajos en las últimas décadas, se necesita de sistemas de salud de elevada calidad que mejoren la atención de la salud; por ello, es indispensable que los médicos respondan a las necesidades cambiantes de la población. (Kruk et al., 2019)

Por otro lado, Grondahl et al. (2018) indica que el aumento de la calidad de atención se asocia con la mejora de las condiciones ambientales, debido a que estar en un entorno de alta tecnología mejora la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por el personal de salud. Adicionalmente, Svetlana et al. (2019) señala que en México, las experiencias negativas comunes de los pacientes con las consultas especializadas y la

atención quirúrgica fueron el tiempo de espera prolongado (40%), la falta de limpieza del hospital (20%) y la falta de examen clínico durante la consulta con el 25%.

En esa misma instancia, Pérez et al. (2019) refiere que existe una tendencia negativa de los usuarios pacientes acerca del sistema nacional de salud español, debido a que más del 47% señalan que la financiación, los recursos humanos, los sistemas de gestión de la calidad y las discrepancias en ciertas comunidades autónomas tienden a ser unas de las principales causas.

A nivel nacional, Soto et al. (2020) refiere que más del 80% de los usuarios desconocen los servicios que brinda EsSalud, no reciben información sobre los derechos como usuarios, baja capacidad de respuesta por parte del personal médico, constituyéndose como factores que guardan relación con la mala calidad percibida en los consultorios externos.

Además, Casas (2021) refiere que durante la pandemia se ha ratificado la necesidad de contar con un sistema unificado de salud que ofrezca una atención de calidad y oportuna a toda la población; en ese contexto, el primer nivel de atención posee un rol fundamental, debido a que es el primer contacto que tienen los pacientes con el sistema de salud, por ello, debe resolver las necesidades básicas entre el 70 y 80%. De igual forma, Hernández et al., (2019) manifiesta que tres de cada cuatro pacientes que acuden a los establecimientos del Minsa, califican a la calidad de atención como buena, debido a que la atención es oportuna y eficaz en cada consulta que asisten.

Bajo ese mismo enfoque, Alarcón et al. (2019) señala que en los establecimientos de atención ambulatoria peruanos, más del 60% de usuarios refieren que tanto el tiempo de espera como el tiempo de consulta muestran una asociación con la satisfacción general del paciente, que fue más fuerte en los primeros 90 min de tiempo de espera y en los primeros 15 min de tiempo de consulta. A nivel local, en el Centro de Atención Primaria de Motupe, en el servicio de Obstetricia, se presentan diversos problemas relacionados a la satisfacción del paciente, debido a que, el centro de salud en mención, cuenta con ambientes precarios para la atención, prolongados tiempos de espera para

la consulta y sobre todo no existe personal de salud suficiente para atender a las necesidades de las pacientes; dicho esto, todos los factores antes mencionados originan una mala calidad de atención que se ve reflejado en la inadecuada capacidad de respuesta al usuario; por ende, con respecto a la formulación del problema, se ha tenido la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Obstetricia, del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021?

Por otro lado, el estudio es importante porque todo centro hospitalario está en la obligación de brindar un servicio oportuno y seguro a los usuarios pacientes; por ello, se pretende analizar la relación entre las variables a investigar, que en este caso es la satisfacción y la calidad de atención en un establecimiento del primer nivel de atención de EsSalud, por otro lado, tiene un implicancia social debido a que los pacientes del Centro de atención Motupe, serán los beneficiarios directos del estudio; presenta una relevancia teórica, porque se presentarán conceptos y teorías que ayudan a una mejor comprensión del tema. Para ir concluyendo, se tuvo en cuenta el aspecto metodológico, debido a que las recomendaciones pueden ser utilizadas en otros estudios.

Adicionalmente el objetivo general se tiene: determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021; en cuanto a los objetivos específicos están conformados de la siguiente manera: identificar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021, identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Obstetricia, del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021 y relacionar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021. Finalmente, se presentó la hipótesis del estudio: H1: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021 y la hipótesis nula H0: No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Abidova et al. (2020) en su informe desarrollado en Portugal; presentó como objetivo identificar los predictores clave de la satisfacción y la calidad percibida de la atención médica en el marco de un servicio de ginecología, el tamaño de la muestra total incluyó 382 pacientes y la metodología empleada fue la tipología correlacional. Se concluyó que, existe una satisfacción general con el personal médico, con un grado de asociación positiva ($r = 0,14$, $p \leq 0,01$); en relación al tiempo de espera percibido para el servicio de triaje, se tiene una asociación positiva ($r = 0,08$, $p \leq 0,05$); y lo mismo sucede con el cumplimiento de expectativas, ya que existe una asociación positiva con el $r = 0,53$, $p \leq 0,01$.

Abate et al. (2020) en su tesis desarrollada en Etiopía; presentó como objetivo evaluar la satisfacción del paciente en el centro de oncología de adultos del Hospital. Es por ello, que el enfoque manejado en el estudio fue el descriptivo; obteniendo como principal resultado que la satisfacción general es medio con el 65.9% en relación servicios prestados en el centro de oncología para adultos ambulatorios.

Karaca y Durna (2019) en su informe realizado en Irán, presentó como propósito medir la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de personal enfermero y además evaluar sus factores asociados. La muestra lo conformaron 635 sujetos informantes en un nosocomio privado. Como resultados se obtuvo que el 64% de usuarios pacientes refirieron como excelentes los cuidados de enfermería brindados durante su atención. Los participantes tenían de 18 a 35 años manifestaron su salud como excelente estando satisfechos con la atención de enfermería. Según este estudio, las enfermeras debían mostrar un mayor interés por el proceso de entrega de información.

Abuosi y Braimah (2019) en su informe desarrollado en Ghana; presentó como finalidad examinar la correlación entre la satisfacción y la calidad de atención; por ello, para llegar a este propósito se trabajó con la metodología correlacional. Como principal resultado se tiene que aproximadamente el 70% de los pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención prestada en

los centros de salud en Ghana, mientras que alrededor del 30% de los pacientes estaban bastante satisfechos. Las mujeres y los pacientes asegurados tenían más probabilidades de estar satisfechos con la calidad de la atención.

A nivel nacional, en su estudio Febres y Mercado (2020) en su estudio tomado en Huancayo, presentó como finalidad establecer el grado correlacional entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en un hospital de la ciudad antes mencionada; por ello, este estudio se trabajó bajo el enfoque correlacional; como hallazgos más esencial se tiene que la satisfacción global fue del 60,3% y además que existe una relación directa entre ambas variables.

Consecuentemente, Paredes (2020) en su investigación titulada realizada en una zona rural peruana, presentó como objetivo identificar el grado de relación entre las dimensiones respectivas y las variables (satisfacción y calidad). El estudio fue no experimental, trayendo consigo como resultados que las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y fidelización e encuentran relacionadas directa y significativamente con la satisfacción del paciente. Además, entre las variables mencionadas existe una relación directa; y la calidad de atención fue baja con el 74%.

Ávila (2018) en su estudio desarrollado en Lima, presentó como finalidad establecer el nivel de satisfacción relacionado con la calidad del servicio; por el cual, la metodología usada fue el enfoque correlacional; como resultados de tiene que las dimensiones seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad en el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue regular (41 %, 39%, 32%, 42%, 40% respectivamente). Se concluye que existe relación entre ambas variables.

Cohaila (2018) en su estudio realizado en Tacna, ha tenido como finalidad establecer la relación entre calidad del cuidado y satisfacción del usuario en un hospital de la ciudad antes mencionada. El estudio es de tipo cuantitativo y se utilizó una encuesta, y como resultados muestran que la calidad es baja (53,3%), y la satisfacción también se encuentra en un nivel bajo con el 50%. Se concluye que si existe relación entre las variables.

A nivel local, Reaño (2021) en su tesis denominada desarrollada en Chiclayo, el cual se propuso como objetivo medir la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente en un hospital del tercer nivel de atención. La metodología de desarrolló bajo el enfoque correlacional. Como principal hallazgo se determinó que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con significancia bilateral de 0.05. Se concluyó que no se satisface a los usuarios debido a que lo estiman como malo, y esto se debe a la alta demanda de pacientes que asisten a este establecimiento.

Pasando a otra instancia, se abordó la base teórica donde se describió las principales implicancias y conceptos de ambas variables, por ello, se tiene a la satisfacción donde una de las principales teorías de esta variable, es la propuesta por Williams (1994), quien refiere que se basa en el valor-expectativas, donde suponen que los pacientes están o no conformes a ciertos atributos de los servicios. Sin embargo, es posible que las nociones de la satisfacción o la insatisfacción se produzcan sin tener en cuenta los atributos de los servicios, y que más bien estos se desarrollen por supuestos.

Paralelamente a lo mencionado, según Prakash (2014) ha señalado que la satisfacción de los pacientes es un indicador importante y de común uso para evaluar la calidad de la atención médica. Además, la satisfacción interviene en la retención de los pacientes, los resultados clínicos y en los peores casos por negligencia médica. Asimismo, se tiene al nivel de satisfacción que según Heath (2017) indica que se trata de las expectativas de un paciente para su encuentro de atención.

Dicho, en otros términos, la satisfacción es una medida sanitaria subjetiva; según la World Health Organization (2019) señaló que la satisfacción es una medida de resultado de las experiencias de atención de un paciente, junto con los resultados de salud y la confianza generada. La satisfacción también se utiliza con frecuencia como un indicador multidimensional en la evaluación de la calidad de la prestación de asistencia sanitaria donde los pacientes tienen roles de aseguramiento de la calidad como contribuyentes (como un medio de información que permite a otros su evaluación, para definir la calidad), objetivo

(es decir, como medios de control y coproductores del cuidado) y reformador (es decir, mediante la acción política, el apoyo gerencial). (Batbaatar et al., 2015)

La competencia creciente en todos los campos afectan la industria de la salud; ante ello, la ventaja competitiva más relevante de los proveedores de servicios de salud es ofrecer servicios de salud de calidad; además, se requiere de una calidad mayor en los servicios de salud, se ha identificado mediante la información asociada con los avances tecnológicos, los cambios en las opiniones y expectativas acerca de la atención médica, un incremento en las participaciones de las personas en su atención médica y un costo mayor y competitividad en el sector sanitario. (Alsaqri, 2016)

La satisfacción del paciente es un criterio determinado para la evaluación de la asistencia sanitaria y, por ello, la calidad de la asistencia en profesionales médicos, proporciona información decisiva para los directivos de salud al suministrar importantes recursos para procesos como los envueltos en la medición de las expectativas y la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención, mejorando la calidad del servicio de enfermería a través de la identificación de áreas de falla y la planificación y ejecución de las capacitaciones necesarias. (Shinde y Kapurkar, 2014)

Según Tang et al. (2013) señala que la evaluación de la atención médica involucra precisar los objetivos de la atención, monitorea los insumos de la atención, mide el nivel en que se han logrado los resultados deseados y evalúa el alcance de los resultados no dañinas o deseadas de la intervención. Además, Goh et al. (2016) sostiene que la satisfacción de los pacientes con la atención se ha determinado como el factor más esencial de la satisfacción general con las atenciones hospitalarias y un importante objetivo de cualquier organización de salud.

Senarat y Gunawardena (2016) refiere que medir la satisfacción de los pacientes con la atención podría ser eficaz para mejorar la calidad del servicio al proporcionar nuevos estándares para la atención y al mismo tiempo monitorear tanto los resultados como las percepciones de calidad de los usuarios. Además, Buchanan et al. (2015) señaló que el personal de salud tiene un papel muy

importante al brindar apoyo psicológico y emocional a los usuarios y sus familias en todos los contextos, como el apoyo a los pacientes mediante el diagnóstico y garantizar una atención oportuna. Igualmente, la provisión de atención técnica, el personal de salud debe poseer las habilidades, conocimientos y actitudes calificadas, suministrando los apoyos emocionales, prácticos e informativos.

La calidad de la prestación de asistencia sanitaria puede mejorarse detectando sus problemas actuales, y un área crucial en la que reconocer tales problemas es la evaluación de la satisfacción del paciente. La contemplación de las opiniones de los pacientes ayuda a establecer políticas y prácticas administrativas adecuadas, así como a priorizar la asignación de recursos. (Afrashtehfar et al., 2020)

Por otro lado, en cuanto a las dimensiones, de la satisfacción se tiene a la confiabilidad humana, donde la capacidad del rendimiento eficaz y eficiente de los usuarios en todos los procesos, sin realizar errores procedentes del conocimiento y del actuar individual, durante su competencia laboral, en un contexto organizacional determinado. Un sistema de confiabilidad contiene diferentes componentes de influencia personal, que permiten mejorar las habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas; es por ello, que los indicadores de esta dimensión fueron el cumplimiento del servicio prometido, ambiente confiable, seguridad y precisión del diagnóstico (Walde, 2019).

Como segunda dimensión se tiene a la dimensión validez, donde contiene se contiene el atributo principal del servicio que ofrece los establecimientos de salud mediante un profesional de forma correcta y eficaz; asimismo, de la capacidad para lograr efectos que se espera o se desea en relación a las expectativas de los pacientes; dicho esto, como indicadores de esta dimensión se tiene a la eficiencia, la satisfacción, la atención correcta y la calidez (Walde, 2019).

Como última dimensión se tiene a la lealtad, cuyo aspecto se basa en alcanzar una asociación duradera y estable con los usuarios pacientes de los servicios que se brindan. Ante ello, la lealtad se compone como un elemento que manejan, fundamentalmente las organizaciones encaminadas al cliente, donde la satisfacción el paciente es un valor primordial; por el cual, como indicadores se están conformados por la motivación, compromiso del usuario, respeto, limitaciones y la participación del usuario (Walde, 2019).

Por otro lado, ahora se presenta la descripción de la variable calidad de atención, se presenta la teoría de Donabedian, ya que, a fines de la década de 1980, el aumento de los costos de la atención médica dio como resultado la aparición de puntos de vista gerenciales y de sistemas sobre la calidad de la atención médica tanto en enfermería como en medicina. Antes de eso, el médico Avedis Donabedian propuso una estructura, un proceso y un modelo de resultados, sentando las bases para un cuerpo emergente de medidas de consenso y herramientas para evaluar la prestación de atención. (Duck et al., 2017)

Ante ello, Donabedian (citado por Kunkel et al., 2007) señaló que la estructura se refiere a los requisitos previos, como los edificios, el personal y el equipo del hospital. El proceso describe cómo se pone en práctica la estructura, como terapias específicas. El resultado se refiere a los resultados de los procesos, por ejemplo, los resultados de la terapia. Consecuentemente, Duck et al. (2017) argumentó que la calidad de atención se enfatiza en la prestación y la evaluación de una atención segura y eficaz, manifestada bajo una perspectiva de excelencia, que se traduce en la consecución de una salud deseada y segura.

Según Hanefeld et al. (2017) refiere que la calidad de la atención interactúa directamente con los principales proveedores de la atención sanitaria, los usuarios pacientes y las diversas maneras en que los insumos del sistema de salud logran un gran cambio; es decir, se convierten en resultados finales. Además, la atención brindada debe ser eficaz, basada en evidencias y no se debe infrautilizar ni abusar. El concepto de efectividad clínica tiende a desviar la atención de insumos como medicamentos y equipos hacia el proceso de atención.

Asimismo, Bonaccorsi et al. (2020) señala que el hecho de que los pacientes sean las personas más importantes en un sistema de atención médica deben ser reconocidos por todos los que trabajan dentro del sistema. Este único factor marca la diferencia significativa en la atención a los pacientes en cualquier establecimiento; por ello, en las naciones en desarrollo, las restricciones financieras a comprometen la calidad de la atención. Esto puede corregirse a través de la introducción de sistemas de gestión que destacan la recuperación de costos. Por ello, en primer lugar se debe desarrollar un sistema para cautivar a pacientes que puedan pagar por servicios de alta calidad y luego ese sistema debe ampliarse a los pacientes que no adeudan (Gullapalli, 2013).

Por otro lado, Khushalani y Ozcan (2017) refiere que si bien es relativamente fácil de medir, la disponibilidad de insumos generalmente no se puede utilizar de forma aislada para determinar si es probable que la salud de un paciente mejore como resultado de la atención recibida. Los procesos clínicos son directamente atribuibles al comportamiento de los proveedores de atención médica y su medición puede proporcionar un punto de partida fundamental en el desarrollo de métodos para mejorar la atención que reciben los pacientes. Aunque los resultados de salud pueden ser informativos, es probable que solo sean una medida burda de la calidad debido a la imprevisibilidad inherente en las respuestas de los pacientes a la atención médica. (Jamison et al., 2010)

Además, se puede mencionar que la calidad de la atención médica, es un componente crítico de los servicios de atención médica, es un producto exigente de los esfuerzos conjuntos de las partes interesadas de la salud; sin embargo, la calidad de la atención médica suele ser inferior a la esperada. Se ha informado que los pacientes que se sienten empoderados juegan un papel importante en la calidad de la prestación de atención (Alemu et al., 2021).

Las percepciones de calidad de los pacientes pueden desarrollarse con el tiempo, a medida que se revelan los diferentes atributos de los servicios disponibles y sus resultados. Los tiempos de espera y las actitudes del personal pueden percibirse rápidamente. Sin embargo, la experiencia del paciente con el tratamiento clínico y sus implicaciones para la atención posterior, y los resultados

de salud, pueden continuar desarrollándose durante meses o años.(Hanefeld et al., 2017)

Por consiguiente, según Marchal et al. (2016) refiere que los principios para medir la calidad de la atención, se tiene los siguientes: evaluar la calidad en diversos puntos del recorrido del paciente mediante el sistema sanitario; evaluar la calidad individual y colectiva asociada con los valores, el poder, la confianza y las normas sociales; medir los impulsores inmediatos y ascendentes de la calidad de la atención y por último evaluar los criterios de la atención que están dirigidos hacia la calidad técnica, siendo uno de ellos la aceptabilidad y capacidad de respuesta.

El reconocimiento de la naturaleza multifacética de la calidad de la atención es fundamental para ampliar las intervenciones de salud prioritarias. Si se quiere aumentar la aceptación de los servicios de salud, no solo necesitamos una mejor calidad técnica, sino también una mejor aceptabilidad y un mayor enfoque en el paciente, en toda la atención continua. Las percepciones de la calidad están determinadas por la comunidad, el sistema de salud y los factores individuales interconectados. Además, la calidad de la atención no puede entenderse plenamente sin una cierta apreciación de las normas sociales, las relaciones y los valores y la confianza dentro de las comunidades y sociedades donde se brinda la atención.(Hanefeld et al., 2017)

Pasando a otra instancia, con respecto a la evaluación de la satisfacción, según Hoffman (2002), indica que para medir esta variable se tiene al Servqual que consiste en una herramienta metodológica que brinda un análisis completo de los establecimientos hospitalarios valorados en cláusulas de calidad de servicio. Ante ello, este instrumento está estructurado a través de dos partes, del cual, la primera consta de 22 ítems que habla acerca de las expectativas de los pacientes, la segunda está compuesta por la misma cantidad de ítems de las anteriores, por ello; aquí se evalúa las percepciones del paciente. Paralelamente; evalúa los diversos niveles de tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad que forman parte de la calidad.

Finalmente, en relación a las dimensiones de la calidad de atención, según Garayar (2018) menciona que se basará en las expectativas y las percepciones, cuyos indicadores radican en la tangibilidad que se instituyen con las máquinas y los equipos, los procesos desarrollados por el personal sanitario y el talento humano (profesionales de salud). Como segundo indicador se tiene a la capacidad de respuesta, que está referida a las reacciones ante una dificultad o eventualidad que puede suceder durante o al inicio de la atención médica.

Sumado a esto, en relación a la fiabilidad, son las capacidades que poseen el personal médico para la ejecución de un servicio basado en lo fiable y lo correcto. Además, se tiene al indicador seguridad, que está referido a los conocimientos claros y seguros llegando a inspirar confianza y credibilidad en los usuarios; por último, se tiene a la empatía, que tiene como propósito el reconocimiento afectivo y mental de los diferentes ánimos que poseen el personal médico que están durante las atenciones.(Yoshida et al., 2017)

III. METODOLOGÍA

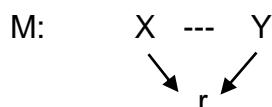
3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que en la presente investigación se analizó datos numéricos y se realizó bajo el uso de la estadística.

De igual manera, fue de tipo básico, debido a que Baena (2017) refiere que estos estudios tienen como finalidad generar conocimiento basado en la directa aplicación de los problemas de la sociedad, bajo un fundamento de hallazgos tecnológicos del estudio básico, ocupándose de los procesos de enlace entre el producto y la teoría.

En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental debido a que involucra la manipulación de la variable independiente y control. El investigador mide las variables como se dan naturalmente. Asimismo, de corte transversal, porque se realizará en un solo momento (Baena, 2017).

Además, fue correlacional porque según Bernal (2015) refiere que mide la relación de las variables a investigar y evalúa la relación estadística (es decir, la correlación) entre ellas. Su esquema representativo es:



M: Muestra

X: Primera variable (satisfacción del usuario)

Y: Segunda variable (calidad de atención)

r: relación entre la variables

3.2 Variables, operacionalización

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Según la World Health Organization (2019) señala que la satisfacción es una medida de resultado de las experiencias de atención de un paciente, junto con los resultados de salud y la confianza en el sistema de salud.

Definición conceptual: Fue medido a través de un cuestionario, con una escala de Likert; el cual, las dimensiones estuvieron conformadas por la confiabilidad, validez y la lealtad.

Indicadores:

- Cumplimiento del servicio prometido
- Seguridad
- Precisión del diagnóstico
- Ambiente confiable
- Atención correcta
- Calidez
- Eficiencia
- Satisfacción
- Compromiso del usuario
- Participación activa
- Respeto
- Limitaciones
- Motivación

Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: Significa involucrar al paciente, de modo que este asuma la responsabilidad de las atenciones preventivas y del tratamiento de las afecciones diagnosticadas.(Steiner, 2017)

Definición operacional: Se midió a través del servqual y con una escala de Likert, cuyas dimensiones están conformadas por las expectativas y percepciones.

Indicadores:

- Fiabilidad: competencias de los profesionales de ofrecer a los usuarios el servicio tal como se ofreció.
- capacidad de respuesta.
- Seguridad

- Empatía: se refiere a la atención personificada, instalaciones atractivas y horarios accesibles.
- Tangibilidad:

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: En relación a este punto, la población del estudio estuvo constituida por el flujo de pacientes que han acudido al servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe, siendo un total de 132 usuarios pacientes.

Criterios de inclusión

Pacientes que acudieron al servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria de Motupe.

Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes de otros centros de salud y hospitales.

Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

Pacientes que no terminaron de responder la totalidad de los cuestionarios.

Muestra: En lo correspondiente a esta parte del estudio, la muestra se aplicó mediante una fórmula para poblaciones finitas (Vera anexo 3), el cual se ha obtenido un total de 98 usuarias, quienes han sido los sujetos informantes de este estudio.

Muestreo: Se utilizó un muestreo probabilístico, debido a que se hizo uso de la probabilidad, ya que toda la población ha tenido la opción de ser elegida.

Unidad de análisis: Pacientes que acuden al servicio de obstetra del Centro de Atención Primaria Motupe.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la variable satisfacción del usuario fue una encuesta, que fue tomada de Walde (2019) el cual, el instrumento fue adaptado a la realidad del presente estudio y contó con una totalidad de 20 preguntas; dicho esto, el instrumento ha tenido que pasar nuevamente por el juicio de expertos, para su respectiva confiabilidad.

Con respecto a la variable calidad se utilizó como técnica una encuesta y el instrumento fue el Servqual que consta de 44 ítems y fue estructurado en dos partes que son las percepciones y las expectativas. Por otro lado, con respecto a la validación de este instrumento, el Servqual.

Validez: En relación al instrumento de satisfacción, ha sido sometido al juicio de expertos; el cual, han indicado que las preguntas planteadas cuentan con la pertinencia y claridad correspondiente para su aplicación en el estudio. Si embargo, para la variable calidad fue validado por Cabello y Chirinos (2012), quienes a través de la validación por constructo expusieron medidas de adecuaciones de KMO de (0,975) en el servicio de consulta externa, donde se obtuvo un valor significativo de ($p < 0.001$) mediante la prueba de esfericidad de Bartlett.

Confiabilidad: en cuanto a la satisfacción se ha efectuado mediante el alfa de Cronbach; el cual se obtuvo un el valor del 0.91; el cual, se ha podido deducir que el instrumento es altamente confiable. De igual manera, Cabello y Chirinos (2012), a través del Alfa de Cronbach evidenciaron la confiabilidad en la calidad siendo del 0,98 en el servicio de consulta externa.

3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos se ejecutó, en la primera semana del mes de noviembre tomando en cuenta los siguientes criterios: Se redactó la respectiva solicitud que fue emitida por la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, el cual, ha estado dirigida al director del Centro de Atención Primaria de Motupe; posteriormente, una vez, acepta y aprobada la solicitud, se coordinó con el director del C.S de Motupe las fechas donde se llevó a cabo, la ejecución de las encuestas, el cual, se realizó de manera presencial.

Como tercer paso se ejecutaron los criterios éticos en la aplicación de los cuestionarios, no obstante, previamente se solicitó el consentimiento informado, respetando la identidad de los participantes; para luego proceder a la explicación al paciente acerca de la finalidad de las encuestas. Después, se seleccionó a todos los cuestionarios que están completos y llenados correctamente para su

análisis de datos; mientras que los cuestionarios que estaban incompletos fueron descartados y finalmente se elaboró la base de datos, para el respectivo análisis.

3.6 Métodos de análisis

En esta sección, para el análisis descriptivo, todos los datos que han sido obtenidos de la ejecución de los instrumentos tanto de calidad y satisfacción, han sido procesados a través del programa estadístico Spss. V.22, el cual, teniendo la totalidad de la base de datos, se procedió a la respectiva elaboración de las tablas y figuras que permitan visualizar los hallazgos más importantes de ambas variables en relación a los objetivos planteados en un inicio. Paralelamente por ser un estudio correlacional (análisis inferencial) para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba estadística del R-Spearman para determinar la relación entre la satisfacción y la calidad.

3.7 Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos, según Belmonte (2010) señala que los principios básicos tiene la finalidad de garantizar no solamente los beneficios de los sujetos informantes, sino que no se tiene que originar perjuicios inaceptables para los sujetos relacionados al estudio.

En primer lugar se basó en el respeto por los derechos de los participantes que conforman el estudio, ya que este criterio tiene como finalidad velar por el respeto e integridad de cada uno de los participantes; es por ello, que para el estudio se les entregó a cada uno de los participantes el consentimiento para su respectiva autorización y participación del estudio; otorgando la posibilidad de retirarse de la investigación y un análisis de beneficios y riesgos ante su participación.

Paralelamente a lo mencionado, se respetó la confidencialidad, porque todos los datos que los pacientes del Centro de Atención Primaria ha brindado a la investigación, han sido utilizados solo para los resultados de esta investigación; además, sus nombres, ni datos personales han sido puestos en la base de datos.

Además, contó con el criterio ético de autonomía, debido a que este estudio pasó por el control y la supervisión del comité de ética de la Universidad

César Vallejo; es decir, una vez finalizado la investigación y revisada por el respectivo jurado; se pasó al comité de ética de la universidad para que brinde sus respectivos alcances. Finalmente, estuvo basado en el principio de transparencia, debido a que los hallazgos conseguidos de los cuestionarios han sido detallados tal y como sucedieron; es decir, todas las respuestas de los participantes están plasmados en los resultados.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Obstetricia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	32	32,7
Regular	38	38,8
Bueno	28	28,6
Total	98	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se tiene que el nivel de atención percibida por los pacientes fue del 32,7 indicando estar en un nivel malo; es decir, que los usuarios que se atienden en este Centro de Atención Primaria de Motupe, consideran que la prestación de servicio que reciben no es oportuno, ni eficiente ni muchos menos tienen una adecuada capacidad de respuesta; seguido del 38,8% quienes sostienen que la calidad se encuentra en nivel regular y solo el 28,6% de los pacientes indican un nivel bueno.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Obstetricia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	44	44,9
Regular	26	26,5
Bueno	28	28,6
Total	98	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se observa que prevaleció el nivel de satisfacción malo con el 44,9%, debido a que los usuarios pacientes, no reciben una adecuada prestación en el servicio de obstetricia, debido a largos tiempos de espera, inadecuado trato del personal, entre otros factores; asimismo el 26,5% de los pacientes indican un nivel regular y 28,6% de los pacientes indican un nivel bueno.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Obstetricia.

		Calidad de atención percibida	
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,911
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98
	Validez	Coeficiente de correlación	,879
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98
	Lealtad	Coeficiente de correlación	,851
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98

Esta tabla se muestra que la dimensión confiabilidad de la satisfacción del usuario externo tiene una correlación positiva alta de 0,911 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida.

En cuanto la dimensión validez de la satisfacción del usuario externo tiene una correlación positiva alta de 0,879 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida.

Además, en la dimensión lealtad de la satisfacción del usuario externo tiene una correlación positiva alta de 0,851 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida.

Luego los valores de p son menores a 0.05 en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las dimensiones de la satisfacción del usuario externo se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe 2021

Prueba de normalidad

Con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen distribución normal, se aplicarán técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello, se consideró los supuestos:

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0,05$)

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ($p < 0,05$)

Tabla 4

Pruebas de normalidad del estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario externo	,288	98	,000	,764	98	,000
Calidad de atención percibida	,216	98	,000	,803	98	,000

Fuente: elaboración propia

Para la variable satisfacción del cliente se muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento de la información se realiza sin problemas, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considerará la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia de 0,000.

Contrastación de hipótesis

H1: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021

H0: No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe 2021.

Tabla 5

Correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención percibida

		Calidad de atención percibida	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,891
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98

Fuente: elaboración propia

Esta tabla muestra que la variable satisfacción del usuario externo tiene una correlación positiva alta de 0,891 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la satisfacción del usuario externo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe 2021.

V. DISCUSIÓN

Mejorar la atención a los pacientes se ha transformado en una prioridad para cualquier proveedor de la atención médica, con la finalidad de alcanzar un elevado nivel de satisfacción en los usuarios pacientes; por lo tanto, ante un aumento de la demanda de una mejor atención, una mayor regulación en las atenciones sanitarias, una competencia más intensa, el incremento de los litigios ante las negligencias médicas y la preocupación por los inadecuados resultados son los principales factores que contribuyen a estos cambios.

Por otro lado, se puede mencionar, que la calidad de atención al usuario paciente, se determina principalmente por la infraestructura, eficiencia en los sistemas operativos, la calidad de la capacitación y la gestión por competencias del personal; por ello, el requisito principal es tener un sistema que este encaminado y orientado al paciente; debido a que los principales en la atención de la salud se asocian con los factores médicos como no médicos, originando el desarrollo de un sistema integral donde se busque la mejora de ambos casos.

Ante ello, la discusión comenzó analizando el objetivo general del estudio; donde los resultados encontrados al grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria de Motupe; el cual, en la tabla 4, se logró visualizar que la variable satisfacción del usuario externo presenta un grado de asociación positivo alto de 0,891 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida; traduciéndose en que ambas variables se relación de manera directa y significativa.

Estos resultados concuerdan con en punto de vista de Febres y Mercado (2020) quienes realizaron un estudio en Huancayo, determinando que existe una relación directa entre ambas la satisfacción y la calidad de atención; además, coinciden con Paredes (2020) quien también ha llegado a la conclusión que existe un alto grado de correlación entre las variables antes mencionadas. Sumado a ello, Ávila (2018) también tiene el mismo enfoque que los autores anteriores, porque en su estudio realizado en Lima, ha concluido que existe una correlación directa entre la satisfacción y la calidad de atención.

De igual manera, Reaño (2021) señaló en su estudio realizado en Chiclayo, que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con significancia bilateral de 0.05.

Todo ello, coinciden con el aporte teórico de Shinde y Kapurkar (2014) quien señaló que la satisfacción del paciente es un criterio determinado para la evaluación de la asistencia sanitaria y, por ello, la calidad de la asistencia en profesionales médicos, proporciona información decisiva para los directivos de salud al suministrar importantes recursos para procesos como los envueltos en la medición de las expectativas y la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención, mejorando la calidad del servicio de enfermería a través de la identificación de áreas de falla y la planificación y ejecución de las capacitaciones necesarias.

Ante lo encontrado se puede deducir, que estas variables requieren de un monitoreo constante en todo establecimiento sanitario, y este, no es ajeno al Centro de Salud de Atención Primaria de Motupe, ya que los resultados indican que la calidad y la satisfacción son elementos predeterminantes que determinan las experiencias y expectativas de los usuarios pacientes, porque a través de ellos, se puede medir que tan eficiente son con la prestación brindada a través de sus diferentes servicios que brindan.

Pasando a otra instancia, ahora se discutió al primer objetivo específico que fue identificar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del servicio de obstetricia; por el cual, se puede visualizar que en la tabla 1 el 38.8% de los pacientes encuestados poseen un nivel de calidad regular, seguido del 32.7% quienes refieren que la calidad es mala y un 28.6% de los sujetos informantes han percibido que la atención que reciben es buena.

Bajo los resultados planteados, han discrepado con el hallazgo de Cohaila (2018) quien realizó su estudio en Tacna y mostró que la calidad de atención es baja (53,3%); de igual manera, Paredes (2020) también comparte este punto de vista porque señala que la calidad de atención es baja. De manera similar, Karaca y Durna (2019) sostiene que el 64% de usuarios pacientes refirieron como excelentes los cuidados de enfermería brindados durante su atención.

Por ello, bajo la perspectiva teórica Alemu et al. (2021) planteó que la calidad de la atención médica, es un componente crítico de los servicios de atención médica, es un producto exigente de los esfuerzos conjuntos de las partes interesadas de la salud; sin embargo, la calidad de la atención médica suele ser inferior a la esperada. Se ha informado que los pacientes que se sienten empoderados juegan un papel importante en la calidad de la prestación de atención. Asimismo, Khushalani y Ozcan (2017) refiere que si bien es relativamente fácil de medir, la disponibilidad de insumos generalmente no se puede utilizar de forma aislada para determinar si es probable que la salud de un paciente mejore como resultado de la atención recibida.

Como se puede visualizar en los hallazgos encontrados, la calidad de atención es uno de los criterios más evaluados y medidos en los centros hospitalarios del país, bajo la percepción de los pacientes; por ello, se observa, que en este centro de salud, no existen indicadores que evalúen periódicamente la calidad, ya que se registra bajos niveles en esta variable, es decir, los pacientes perciben que no se les otorga un servicio oportuno y sobre todo no se está respondiendo a las necesidades que ellos demandan.

Continuando con la discusión del estudio, ahora se presentó al segundo objetivo específico que fue analizar la satisfacción del usuario paciente en el Centro de Atención Primaria de Motupe; el cual, en la tabla 2 se puede observar que del 100% de los participantes el 44.9% de ellos señalan que su grado de satisfacción que perciben es malo, el 28.6% sostienen que poseen un nivel bueno y solo el 26.5% de los sujetos informantes sostienen que la satisfacción que perciben es regular. Dicho esto, estos hallazgos se contrastan con los aportes de los siguientes autores:

Reaño (2021) sostiene en su estudio realizado en una unidad de gestión del paciente en un centro hospitalario del tercer nivel de atención, que no se satisface a los usuarios debido a que lo estiman como malo, y esto se genera a raíz de la gran afluencia de pacientes que acuden a este establecimiento. Asimismo, Cohaila (2018) consideró que la satisfacción también se encuentra en un nivel bajo con el 50%.

No obstante, estos hallazgos encontrados discrepan con el aporte de Febres y Mercado (2020) quien refiere en su estudio realizado en un nosocomio de la ciudad de Huancayo que la satisfacción global fue buena con el 60,3%. De igual manera comparte estos mismos resultados con Abuosi y Braimah (2019) quien ha obtenido como principal resultado que aproximadamente el 70% de los pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención prestada en los centros de salud en Ghana, mientras que alrededor del 30% de los pacientes estaban bastante satisfechos.

Sumado a ello, Karaca y Durna (2019) también señaló que los participantes tenían de 18 a 35 años manifestaron su salud como excelente estando satisfechos con la atención de enfermería. Según este estudio, las enfermeras debían mostrar un mayor interés por el proceso de entrega de información. Por último Abate et al. (2020) ha obtenido obteniendo como principal resultado que la satisfacción general es medio con el 65.9% en relación servicios prestados en el centro de oncología para adultos ambulatorios.

Paralelamente, estos resultados también concuerdan con el aporte teórico de Senarat y Gunawardena (2016) quien refiere que medir la satisfacción de los pacientes con la atención podría ser eficaz para mejorar la calidad del servicio al proporcionar nuevos estándares para la atención y al mismo tiempo monitorear tanto los resultados como las percepciones de calidad de los usuarios. Además, Buchanan et al. (2015) señaló que el personal de salud tiene un papel muy importante al brindar apoyo psicológico y emocional a los usuarios y sus familias en todos los contextos, como el apoyo a los pacientes mediante el diagnóstico y garantizar una atención oportuna. Igualmente, la provisión de atención técnica, el personal de salud debe poseer las habilidades, conocimientos y actitudes calificadas, suministrando los apoyos emocionales, prácticos e informativos.

Por lo tanto, estos resultados encontrados acerca del nivel de satisfacción, refleja que en la institución existe problemas muy serios relacionados a la experiencia del paciente; es decir, la satisfacción, ya que, sin duda alguna, ellos son los principales afectados en la prestación del servicio; y seguro se debe a que el personal tiene malas actitudes (trato) con el usuario, los ambientes son

precarios y sobre todo el tiempo de espera juega un rol muy importante, porque es uno de los factores principales que determina la satisfacción del paciente.

Para concluir con el presente capítulo, se tiene al tercer objetivo específico que fue relacionar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia en el centro hospitalario en mención (Centro de Atención Primario Motupe); ante ello, en la tabla 3, se visualizó que la dimensión confiabilidad tiene una correlación positiva alta de 0,911 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida; de igual manera, ocurrió con la dimensión validez, debido a que se encontró una correlación positiva alta de 0,879 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención.

Finalmente, en la dimensión lealtad de la satisfacción del usuario externo se tiene una correlación positiva alta de 0,851 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la calidad de atención percibida. Por lo tanto, todos estos resultados encontrados coinciden con los aportes de Umoke et al. (2020) quien señala Los pacientes estaban satisfechos con las dimensiones de la calidad; por ello, tenían una correlación alta es decir en 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 ($3,12 \pm 0,57$).

Además, también concuerdan con el aporte de Abidova et al. (2020) quien encontró una correlación positiva entre sus dimensiones de la satisfacción con la calidad de atención, siendo del ($r = 0,14, p \leq 0,01$); en relación al tiempo de espera percibido para el servicio de triaje, se tiene una asociación positiva ($r = 0,08, p \leq 0,05$); y lo mismo sucede con el cumplimiento de expectativas, ya que existe una asociación positiva con el $r = 0,53, p \leq 0,01$.

Consecuentemente, bajo el aporte teórico de Hanefeld et al. (2017) quien sostiene que las percepciones de la calidad están determinadas por la comunidad, el sistema de salud y los factores individuales interconectados. Además, la calidad de la atención no puede entenderse plenamente sin una cierta apreciación de las normas sociales, las relaciones y

los valores y la confianza dentro de las comunidades y sociedades donde se brinda la atención.

Por lo tanto; se puede mencionar que el Centro de Atención Primaria de Motupe, tiene que prevalecer las experiencias de los pacientes, el cual, contiene la gama de interacciones que estos últimos presentan con la prestación de la atención médica, por ello, es indispensable tener en cuenta los principales factores que pueden llegar a ser determinantes para la calidad de atención en un centro de salud de primer nivel.

VI. CONCLUSIONES

1. En el Centro de Atención Primaria Motupe, se determinó que la satisfacción del usuario externo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia con un valor de 0,891 y con nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000.
2. Se determinó que el nivel de calidad de atención percibida es regular (38.8%); es decir, los usuarios pacientes perciben que no existe una prestación asistencial oportuna y no existe una alta capacidad de respuesta.
3. En relación a la satisfacción que percibe el usuario externo fue mala (44.9%); es decir, se encuentran insatisfechos, debido a ello, los pacientes demuestran que existe largos tiempos de espera, el personal obstétrico no cuenta con habilidades blandas y no existe una infraestructura adecuada para la atención.
4. Se ha determinado que las dimensiones de la satisfacción (confiabilidad, validez y lealtad) se relacionan con la calidad de atención; es decir, que los valores de p son menores a 0.05; por lo tanto, se relacionan de manera directa y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director del centro de salud implementar un plan de mejora continua basado en la calidad de atención y capacidad de respuesta con la finalidad de brindar una mejor experiencia al paciente.
2. Al director de la Red Prestacional de EsSalud, desarrollar talleres y programas de liderazgo transformacional dirigido al personal de salud; con la finalidad de que desarrollen habilidades blandas para una mejor atención al paciente y sobre todo un mejor manejo de la gestión por competencias.
3. Al director de la Red Prestacional de EsSalud, invertir en infraestructura para los establecimientos del primer nivel de atención, con el propósito de que los pacientes se sientan seguros y perciban que la atención brindada por el personal de salud es igual para todos. Asimismo, se le sugiere realizar una adecuada selección de personal, donde prevalezca la experiencia y sobre todo el nivel de competencias en el personal asistencial.
4. Al director del centro de salud, desarrollar lineamientos y nuevas políticas en atención al paciente, basado en la rápida capacidad de respuesta para atender las necesidades sanitarias de los usuarios de forma íntegra y sin ningún tipo de interrupciones, ni barreras. Asimismo, contemplar lineamientos que eviten las demoras en las consultas, que pongan en riesgo la vida y salud de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abate, D., Aman, M., Nasir, B., Gebremariam, G., y Fentie, A. (2020). Assessment of Quality of Care Using Information on Patient Satisfaction at Adult Oncology Center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Patient Preference and Adherence*, 14, 847-858. <https://doi.org/10.2147/PPA.S253027>
- Abidova, A., da Silva, P., y Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(2), 391-403. <https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
- Abuosi, A., y Braimah, M. (2019). Patient satisfaction with the quality of care in Ghana's health-care institutions: A disaggregated approach. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(2), 160-170. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2018-0043>
- Afrashtehfar, K., Assery, M., y Bryant, R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 6621848. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Alarcon, C., Heredia, P., y Taype, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 19(1), 439. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>
- Alemu, W., Girma, E., y Mulugeta, T. (2021). Patient awareness and role in attaining healthcare quality: A qualitative, exploratory study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 14, 100278. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2021.100278>
- Alsaqri, S. (2016). Patient Satisfaction with Quality of Nursing Care at Governmental Hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Undefined*, 2(1). <https://www.semanticscholar.org/paper/Patient-Satisfaction-with-Quality-of-Nursing-Care-Alsaqri/918051b2b8f2d3a2d527dec1f65e1f09d9d764a1>
- Amporfro, D., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu, T., Zhao, M., Ngo, V., y Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1), 722. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>

- Arulkumaran, S. (2021). *Quality of Health Care—An overview* | ScienceDirect Topics. ScieniceDirect. <https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-and-dentistry/quality-of-health-care>
- Avila, L. (2018). Nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017. *Universidad Privada Telesup - UTELESUP*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2319739>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., y Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243-250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- Belmonte, M. (2010). Requisitos éticos en los proyectos de investigación. *Seminarios de la Fundación Española de Reumatología*, 11(1), 7-13. <https://doi.org/10.1016/j.semreu.2009.09.005>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Bonaccorsi, G., Romiti, A., Ierardi, F., Innocenti, M., Del Riccio, M., Frandi, S., Bachini, L., Zanobini, P., Gemmi, F., y Lorini, C. (2020). Health-Literate Healthcare Organizations and Quality of Care in Hospitals: A Cross-Sectional Study Conducted in Tuscany. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2508. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072508>
- Buchanan, J., Dawkins, P., y Lindo, J. (2015). Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *International Emergency Nursing*, 23(3), 218-224. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2015.01.001>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Casas, C. (2021, abril 28). Sector salud: ¿Qué involucra el primer nivel de atención y cómo mejorar su calidad? *RPP*. <https://rpp.pe/campanas/valor->

compartido/sector-salud-que-involucra-el-primer-nivel-de-atencion-y-como-mejorar-su-calidad-postas-medicas-centros-medicos-noticia-1334002

- Cohaila, L. (2018). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Cirugía Infantil Quemados y Malformados del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2376873>
- Duck, A., Robinson, J., y Stewart, M. (2017). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nursing forum*, 52(4), 377-386. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), Article 3. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Garayar, S. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>
- Goh, Ang, E., Chan, Y., He, H., y Vehviläinen, K. (2016). A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research*, 31, 126-131. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2016.02.002>
- Grondahl, V., Kirchhoff, J., Andersen, K., Sørby, L., Andreassen, H., Skaug, E., Roos, A., Tvette, L., y Helgesen, A. (2018). Health care quality from the patients' perspective: A comparative study between an old and a new, high-tech hospital. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 11, 591-600. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S176630>
- Gullapalli, R. (2013). How can we improve patient Care? *Community Eye Health*, 15(41), 1-3.
- Hanefeld, J., Powell, T., y Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: Dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5), 368-374. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Heath, S. (2017, julio 11). *What is Different Between Patient Experience, Satisfaction? PatientEngagementHIT*.

<https://patientengagementhit.com/news/what-is-different-between-patient-experience-satisfaction>

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezi, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hoffman, D. (2002). *Quality concept*. Geo Group.
- Jamison, D., Breman, J., Measham, A. R., Alleyne, G., Claeson, M., Evans, D., Jha, P., Mills, A., y Musgrove, P. (2010). *Disease Control Priorities in Developing Countries*. World Bank Publications.
- Karaca, A., y Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Khushalani, J., y Ozcan, Y. A. (2017). Are hospitals producing quality care efficiently? An analysis using Dynamic Network Data Envelopment Analysis (DEA). *Socio-Economic Planning Sciences*, 60, 15-23. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.01.009>
- Kruk, M., Gage, A., Arsenauth, C., y Hannah, L. (2019). *High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution—The Lancet Global Health*. [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(18\)30386-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(18)30386-3/fulltext)
- Kunkel, S., Rosenqvist, U., y Westerling, R. (2007). The structure of quality systems is important to the process and outcome, an empirical study of 386 hospital departments in Sweden. *BMC Health Services Research*, 7, 104. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-104>
- Marchal, B., Dedzo, M., y Kegels, G. (2016). A realist evaluation of the management of a well-performing regional hospital in Ghana. *BMC Health Services Research*, 10(1), 24. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-24>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del usuario externo del Centro de Salud de Zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), 2-14.

- Pérez, V., Maciá, L., y González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: Trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Prakash, B. (2014). Patient Satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Reaño, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. *Repositorio Institucional - USS*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2406989>
- Senarat, U., y Gunawardena, N. (2016). Development of an Instrument to Measure Patient Perception of the Quality of Nursing Care and Related Hospital Services at the National Hospital of Sri Lanka. *Asian Nursing Research*, 5(2), 71-80. [https://doi.org/10.1016/S1976-1317\(11\)60015-7](https://doi.org/10.1016/S1976-1317(11)60015-7)
- Shinde, M., y Kapurkar, K. (2014). Patient's Satisfaction with Nursing Care Provided in Selected Areas of Tertiary Care Hospital 1. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 3, 150-161.
- Steiner, R. (2017, octubre 17). *What Does Quality Mean In Healthcare?* <https://www.elationhealth.com/healthcare-innovation-policy-news-blog/quality-healthcare/>
- Svetlana, D., Infante, C., Roder, S., y Pérez, 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>
- Tang, W., Soong, C., y Lim, W. C. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care: A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *International Journal of Nursing Science*, 3(2), 51-56.
- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel, N., y Samson, 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. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Walde, A. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de salud Semirural*

Pachacutec, Arequipa 2018 (Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santa María).
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9074/B3.1911.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Williams, B. (1994). Patient satisfaction: A valid concept? *Social Science & Medicine* (1982), 38(4), 509-516. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90247-x](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)90247-x)

World Health Organization. (2019). *When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care*. WHO. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>

World Health Organization. (2020). *Attacks on health care in the context of COVID-19*. <https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/attacks-on-health-care-in-the-context-of-covid-19>

Yoshida, S., Matsushima, M., Wakabayashi, H., Mutai, R., Murayama, S., Hayashi, T., Ichikawa, H., Nakano, Y., Watanabe, T., y Fujinuma, Y. (2017). Validity and reliability of the Patient Centred Assessment Method for patient complexity and relationship with hospital length of stay: A prospective cohort study. *BMJ Open*, 7(5), e016175. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016175>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Según la World Health Organization (2019) señala que la satisfacción es una medida de resultado de las experiencias de atención de un paciente, junto con los resultados de salud y la confianza en el sistema de salud.	Fue evaluada por un cuestionario, el cual, se medirá a través de la confiabilidad, validez y lealtad.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	Ordinal: Alta (73-100) Media (47-72) Baja (20-46)	Cuestionario tomado de Walde (2019)
				Seguridad		
				Precisión del diagnóstico		
				Ambiente confiable		
			Validez	Atención correcta		
				Calidez		
				Eficiencia		
				Satisfacción		
			Lealtad	Compromiso del usuario		
				Participación activa		
				Respeto		
				Limitaciones		
				Motivación		

Calidad de atención	Significa involucrar al paciente, de modo que este asuma la responsabilidad de las atenciones preventivas y del tratamiento de las afecciones diagnosticadas.(Steiner, 2017)	Será evaluada por el servqual, donde se tendrá como dimensiones las expectativas y percepciones		Capacidad de respuesta	Bueno (111 – 150) Regular (71-110) Malo (30-70)	Tomado de Cabellos y Chirinos (2012)
				Seguridad		
				Empatía		
				Tangibilidad		
			Percepciones	Fiabilidad		
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
				Tangibilidad		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta Servqual para la calidad del servicio.

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA, CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA MOTUPE			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio que recibió en el servicio de Obstetricia en el centro en estudio. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior	5	
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:			

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de obstetricia. 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 el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de obstetricia.							
02	E Que la consulta con el personal obstetra se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Essalud sea rápida							
07	E Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida							
08	E Que la atención para la emisión de referencias sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.							
12	E Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal servicio de obstetricia la trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							

16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas servicio de obstetricia sean adecuados para orientar a las pacientes							
20	E	Que el servicio de obstetricia cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes							
21	E	Que el consultorio cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de obstetricia. 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 ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de obstetricia?							
02	P ¿El personal de obstetricia la atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en el módulo de admisión de EsSalud fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?							
12	P ¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de servicio de obstetricia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							

16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Instrumento sobre satisfacción del paciente

Estimados pacientes del "Centro de Atención Primaria Motupe", que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Ante ello, la valoración de cada pregunta, se realizará de la siguiente manera:

Categoría	Escala
Nunca	1
Rara vez	2
A menudo	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	S	CS	AV	CN	N
	CONFIABILIDAD					
01	Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
02	El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención					
03	El personal obstetra le brindo seguridad al momento de la atención					
04	El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
05	Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra					
06	El personal obstetra fue claro con el diagnostico					
07	El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
08	El consultorio tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
	VALIDEZ					
09	Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada					

10	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
11	Cree usted que el consultorio del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.					
12	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
13	El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	El personal obstetra es eficiente con su trabajo					
15	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra.					
	LEALTAD					
16	Usted, cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al personal obstetra					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Anexo 3. Validez y confiabilidad

FICHA TÉCNICA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. **Autor** : Melissa Schirley Mundaca Guerrero
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 – 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes del servicio de obstetra del Centro de Atención Primaria Motupe.

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego para medir la consistencia interna se aplicó una prueba piloto

NIVEL DE CONFIABILIDAD																					
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
1	1	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	64
2	3	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	69
3	4	3	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	66
4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	60
5	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	61
6	3	3	4	2	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	64
7	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	66
8	4	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	2	4	70
9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	32
10	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	61
Varianza	1.20	0.69	1.09	0.49	1.00	1.01	0.49	0.60	0.60	0.84	0.64	0.81	0.09	0.24	0.69	0.80	0.80	0.81	0.24	0.84	105.41

Donde los resultados fueron:

ALFA DE CRONBACH		
α	Alfa	= 0.913
K	N.º de ítems	= 20
Vi	Varianza ítems	= 13.97
Vt	Varianza Total	= 105.41

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

VALIDEZ

Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	CONFIBILIDAD	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		X		
			2. El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención	X		X		X		X		
		Seguridad	3. El personal obstetra le brinda seguridad al momento de la atención	X		X		X		X		
			4. El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	X		X		X		X		
			5. Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra	X		X		X		X		
		Precisión del diagnóstico	6. El personal obstetra fue claro con el diagnóstico	X		X		X		X		
			7. El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	X		X		X		X		
	Ambiente confiable	8. El consultorio tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		X			
	VALIDEZ	Atención correcta	9. Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada	X		X		X		X		
			10. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X		X		
		Calidez	11. Cree usted que el consultorio del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	X		X		X		X		
	12. Usted percibió que la atención recibida fue de calidad		X		X		X		X			
			13. El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	X		X		X		X		

LEALTAD	Eficiencia	14. El personal obstetra es eficiente con su trabajo	X		X		X		X	
	Satisfacción	15. El personal obstetra es eficiente con su trabajo	X		X		X		X	
	Compromiso del usuario	16. Usted, cumple con acudir a sus citas	X		X		X		X	
	Participación activa	17. Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el centro de salud.	X		X		X		X	
	Respeto	18. Usted, trata con respeto al personal obstetra	X		X		X		X	
	Limitaciones	19. Usted, comprende los límites que se brinda en la atención dental	X		X		X		X	
	Motivación	20. Usted, se encuentra motivado por la atención recibida	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Magister en Medicina con mención en Ginecología y Obstetricia / Freddy Oswaldo Chávez Vásquez*

Firma del experto :



Dr. Freddy O. Chávez Vásquez
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA
CMP. 29097 - RNE: 18443

EXPERTO EVALUADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario externo...

3. TESISTA:

Br. Mundaca Guerrero, Melisa Schirley

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

DNI N° 18845371

Dr. Freddy O. Chávez Vásquez
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
CMP. 27697 - RNE 18443

Validación 2

TÍTULO DE LA TESIS *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (vir instrumento tratado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	CONFIDABILIDAD	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	X		X		X		X				
			2. El personal obstetra es cálido y usted se siente acogido en la atención	X		X		X		X				
		Seguridad	3. El personal obstetra le brinda seguridad al momento de la atención	X		X		X		X				
			4. El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	XX		X		X		X				
			5. Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra	X		X		X		X				
		Precisión del diagnóstico	6. El personal obstetra fue claro con el diagnóstico	X		X		X		X				
			7. El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	X		X		X		X				
	Ambiente confiable	8. El consultorio tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		X					
	VALIDEZ	Atención correcta	9. Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada	X		X		X		X				
			10. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X		X				
		Calidez	11. Cree usted que el consultorio del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento	X		X		X		X				
			12. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	X		X		X		X				
			13. El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	X		X		X		X				
		Eficiencia	14. El personal obstetra es eficiente con su trabajo	X		X		XX		X				
		Satisfacción	15. El personal obstetra es eficiente con su trabajo	X		X		XX		X				

LEAL TAO	Compromiso del usuario	16. Usted, cumple con acudir a sus citas	X	X	X	X		
	Participación activa	17. Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el centro de salud.	X	X	X	X		
	Respeto	18. Usted, trata con respeto al personal obstetra	X	X	X	X		
	Limitaciones	19. Usted, comprende los límites que se brinda en la atención dental	X	X	X	X		
	Motivación	20. Usted, se encuentra motivado por la atención recibida	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: *Especialista en Atención Primaria / Zolla Esmeralda Chamorro Granados*

Firma del experto :




Zolla Chamorro Granados
OBSTETRA
C.O.P. 0404

EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario externo...

TESISTA:

Br. Mundaca Guerrero, Melisa Schirley

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

DNI N° 10420617

Validación 3

FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	CONFIABILIDAD	Cumplimiento del servicio prometido	1. Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	X		X		X		X			
			2. El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención	X		X		X		X			
		Seguridad	3. El personal obstetra le brinda seguridad al momento de la atención	X		X		X		X		X	
			4. El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	X		X		X		X			
			5. Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra	X		X		X		X			
		Precisión del diagnóstico	6. El personal obstetra fue claro con el diagnóstico	X		X		X		X			
			7. El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	X		X		X		X			
		Ambiente confiable	8. El consultorio tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	X		X		X		X			
	VALÍDEZ	Atención correcta	9. Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada	X		X		X		X			
			10. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	X		X		X		X			
		Calidez	11. Cree usted que el consultorio del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento	X		X		X		X			
			12. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	X		X		X		X			
			13. El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	X		X		X		X			
		Eficiencia	14. El personal obstetra es eficiente con su trabajo	X		X		X		X			
		Satisfacción	15. El personal obstetra es eficiente con su trabajo	X		X		X		X			


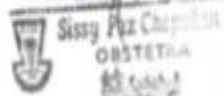


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

LEALTAD	Compromiso del usuario	16. Usted, cumple con acudir a sus citas	X	X	X	X
	Participación activa	17. Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el centro de salud.	X	X	X	X
	Respeto	18. Usted, trata con respeto al personal obstetra	X	X	X	X
	Limitaciones	19. Usted, comprende los límites que se brinda en la atención dental	X	X	X	X
	Motivación	20. Usted, se encuentra motivado por la atención recibida	X	X	X	X

Grado y Nombre del Experto: *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud / Sissy Paz Chapañan*

Firma del experto :

Sissy Paz Chapañan
OBSTETRA

EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario externo...

3. TESISISTA:

Br. Mundaca Guerrero, Melisa Schirley

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO


Sissy Paz Clapofan
OBSTETRA
MOTUPE

Chiclayo, 13 de octubre de 2021

DNI N° 42422600

Anexo 4. Autorización para la intervención del estudio



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

EL QUE SUSCRIBE: DIRECTOR DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA CAP II MOTUPE, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que la Obst. **MUNDACA GUERRERO MELISA SCHIRLEY**, identificado con N° DNI: 45212420, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo ha sido autorizada para ejecutar en esta institución su proyecto de investigación denominado: **"Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe"**

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que considere conveniente.

Chiclayo, 27 de Octubre del 2021

Atentamente.


Milton C. Quiroz Villalobos
DIRECTOR CAP II MOTUPE
C.A. 11 15678
EsSalud
CAP II MOTUPE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Medico Milton Quiroz Villalobos
DIRECTOR CAP II MOTUPE

Anexo 5. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Mundaca Guerrero, Melissa Schirley estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**. Con el objetivo general de: determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario en el servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Mundaca Guerrero, Melissa Schirley acepto ser entrevistada(o) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chiclayo,.....de.....del 2021.

Entrevistado

Investigador

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del usuario externo y la Calidad de Atención percibida del Servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema principal:	Objetivo general:	<p>H1: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021.</p> <p>H0: No existe</p>	<p>V1: Satisfacción del usuario externo.</p> <p>V2: Calidad de atención.</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS:</p> <p>Pacientes que acuden al servicio de obstetra del Centro de Atención Primaria Motupe.</p> <p>POBLACIÓN N:</p> <p>la población del estudio estará constituida por el flujo</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: no experimental-trasversal-correlacional</p>	<p>INSTRUMENTO:</p> <p>Para la satisfacción se hará uso del Cuestionario tomado de Walde.</p> <p>Para la calidad de atención se utilizó el servqual que ha sido tomado por Cabello y Chirinos (2012)</p> <p>Métodos de</p>
¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Obstetricia, del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario en el servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe, 2021					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:					
1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo	1. Identificar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo					

<p>del servicio de Obstetricia 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Obstetricia, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación las dimensiones de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia 2021?</p>	<p>del servicio de Obstetricia 2021</p> <p>2 Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Obstetricia, 2021</p> <p>3. Relacionar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia 2021</p>	<p>relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria II Motupe 2021.</p>		<p>de pacientes, siendo un total de 132 usuarios pacientes</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Aplicando la fórmula para poblaciones finitas, se ha obtenido un total de 98 usuarios pacientes</p>		<p>Análisis de Investigación:</p> <p>Se realizó mediante el programa Spss.V.22 y para la medir la correlacion a través del R-Spearman</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 7.Base de datos

	e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7	e8	e9	e10	e11	e12	e13	e14	e15	e16	e17	e18	e19	e20	e21	e22
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	5	5	5
2	4	5	6	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
3	6	6	6	6	6	2	2	5	5	5	6	6	6	6	6	3	6	6	6	3	2	4
4	5	7	7	5	2	1	4	6	5	7	7	7	7	7	3	4	5	6	5	6	2	1
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	3	3	5	5	5	6	6	6	6	6	3	5	6	6	7	6	6	3
7	2	3	1	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3
8	3	2	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4
9	6	3	6	3	2	3	3	4	4	3	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
10	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7
11	7	2	1	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	1	2	5	7	7	7
12	2	6	6	6	2	6	2	5	2	6	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	2
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	2	1	5	1	1	2	1	3	4	6	6	5	7	7	7	1	5	5	6	4	6	6
15	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	5	5	5
17	4	5	6	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
18	6	6	6	6	6	2	2	5	5	5	6	6	6	6	6	3	6	6	6	3	2	4
19	5	7	7	5	2	1	4	6	5	7	7	7	7	7	3	4	5	6	5	6	2	1
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	6	6	6	6	3	3	5	5	5	6	6	6	6	6	3	5	6	6	7	6	6	3
22	2	3	1	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3
23	3	2	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4
24	6	3	6	3	2	3	3	4	4	3	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
25	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7

26	7	2	1	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	1	2	5	7	7	7	
27	2	6	6	6	2	6	2	5	2	6	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	2
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
29	2	1	5	1	1	2	1	3	4	6	6	5	7	7	7	1	5	5	6	4	6	6
30	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	3	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
46	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	4	7	7	7	7	
50	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	7	7	7	
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	3	4	6	6	3	6	6	7	7	7	
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	3	3	4	7	3	4	5	6	7	7	7	
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	

54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	3	5	6	6	7	7	7	7
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	3	3	3	2	7	7	7	7
56	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2	2	2	4	3	3	2	2	7	7	7	7
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	7	7	7	7
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	1	2	7	7	7	7
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	5	2	6	2	2	2	7	7	7	7
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	5	5	7	7	7	7
63	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
64	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	4	4	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	3	4	5	5	5	5	5	7	7	7	7
66	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	3	3	4	6	6	3	6	6	7	7	7	7
67	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	5	6	6	7	3	4	5	6	7	7	7	7
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	3	5	6	6	7	7	7	7
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2	2	2	2	3	3	3	2	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	3	2	2	7	7	7	7
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	5	6	6	6	4	4	7	7	7	7
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	5	7	7	7	7
77	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	6	6	7	7	7	7
78	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	4	5	6	7	7	7	7
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	3	4	6	3	5	6	6	7	7	7	7
81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	3	3	4	2	3	3	3	2	7	7	7	7

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4
2	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3
4	6	6	6	5	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4
5	7	7	7	6	1	1	7	6	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	6
6	6	6	6	2	2	3	6	6	6	2	6	7	6	6	6	3	5	6	6	5
7	3	3	2	4	2	1	1	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	1
8	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3
9	6	3	6	3	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	2	2	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4
11	7	7	7	7	1	7	7	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	1	7
12	1	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
13	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4
14	5	2	2	2	4	4	2	4	5	6	6	7	7	7	7	7	3	5	1	3
15	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	5	3
16	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4
17	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
18	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3
19	6	6	6	5	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4
20	7	7	7	6	1	1	7	6	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	6
21	6	6	6	2	2	3	6	6	6	2	6	7	6	6	6	3	5	6	6	5
22	3	3	2	4	2	1	1	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	1
23	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3
24	6	3	6	3	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	2	2	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4
26	7	7	7	7	1	7	7	7	7	4	5	5	5	5	7	7	7	7	1	7
27	1	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	2	2	2

28	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4
29	5	2	2	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	7	7	3	5	1	3
30	4	4	4	4	2	2	4	4	4	7	7	7	7	7	4	3	2	3	5	3
31	6	7	6	6	6	6	6	7	2	2	6	7	6	6	6	5	2	2	3	6
32	5	6	6	6	6	6	7	7	7	2	3	3	2	4	5	6	3	5	4	5
33	5	7	6	6	6	6	7	6	7	4	3	3	4	3	6	6	1	1	1	3
34	1	7	6	6	7	6	7	7	1	3	5	5	5	5	6	1	2	6	4	5
35	5	6	7	6	7	6	7	7	4	3	5	4	4	4	7	7	7	7	5	6
36	3	6	6	3	6	4	6	6	3	1	1	7	7	7	6	7	4	4	4	4
37	1	1	2	1	3	4	1	1	6	2	5	2	2	2	4	4	1	2	2	2
38	1	1	2	1	3	4	1	1	6	4	3	4	3	4	4	4	1	2	2	2
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	7	7	7	4	5	5	4	2	1
40	4	6	6	5	6	4	2	4	3	4	5	5	5	5	6	2	4	3	4	1
41	3	5	5	7	7	4	5	5	6	3	4	4	4	5	6	3	3	3	4	2
42	4	3	3	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	6	3	4	4	5	3
43	5	7	7	6	7	5	6	6	3	5	5	5	5	4	6	3	5	5	4	3
44	4	6	6	6	7	3	5	5	2	7	7	7	7	7	4	2	3	3	4	2
45	6	6	6	7	7	5	6	6	2	2	6	7	6	6	6	6	4	4	5	3
46	5	7	7	7	7	5	7	6	2	2	3	3	2	4	7	7	4	4	5	5
47	5	6	6	7	6	5	5	6	3	4	3	3	4	3	6	4	3	3	5	5
48	5	7	7	6	6	5	7	5	1	3	5	5	5	5	7	5	4	4	6	4
49	3	3	3	6	6	5	3	5	1	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3
50	4	7	7	7	7	5	7	7	3	1	1	7	7	7	7	6	6	5	5	4
51	4	6	4	4	2	3	4	4	1	2	5	2	2	2	4	2	2	1	5	1
52	6	7	6	6	6	6	5	5	1	4	3	4	3	4	1	2	4	4	6	6
53	7	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	1	1	1	4	7
54	3	6	6	5	6	4	5	2	6	3	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3
55	3	5	5	6	6	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4

56	4	7	7	5	5	7	5	5	1	4	5	5	5	5	5	1	1	4	3	
57	5	6	6	5	6	5	6	4	2	3	4	4	4	5	6	5	3	3	5	2
58	3	6	5	5	6	5	7	6	1	4	4	4	4	4	6	5	3	3	5	3
59	4	7	6	6	7	6	7	4	3	5	5	5	5	4	6	2	2	2	5	4
60	4	7	7	7	6	5	4	5	3	7	7	7	7	7	6	4	3	2	5	1
61	4	4	3	7	6	2	2	2	3	2	6	7	6	6	3	4	3	3	5	4
62	6	5	5	6	6	6	6	6	6	2	3	3	2	4	6	6	6	5	6	6
63	4	3	4	6	6	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	5	2	5	3	1
64	3	5	6	7	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	4	3	4	4	2	1
65	2	6	4	6	6	6	5	6	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	6
66	5	5	5	6	7	3	6	4	2	4	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3
67	4	7	7	7	6	3	5	7	3	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	4
68	5	5	5	3	6	3	4	5	1	4	4	4	4	7	7	1	7	7	5	4
69	6	7	3	5	5	4	5	6	2	5	5	5	5	6	6	3	5	6	5	4
70	5	3	3	5	7	4	3	6	2	7	7	7	7	4	4	2	2	2	4	1
71	3	6	5	5	5	4	3	5	1	2	6	7	6	3	2	2	2	2	4	4
72	4	6	6	7	7	4	6	5	2	2	3	3	2	5	5	4	4	4	5	4
73	5	7	7	5	6	5	5	6	1	4	3	3	4	4	4	3	2	3	5	4
74	5	6	5	3	7	3	5	6	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	6	2
75	4	7	5	5	7	4	5	6	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3
76	6	6	5	4	6	4	6	5	3	1	1	7	7	4	3	2	5	5	5	4
77	3	5	5	3	6	6	4	6	1	2	5	2	2	4	2	2	5	5	5	5
78	5	6	5	7	7	4	5	4	1	4	3	4	3	7	7	1	7	7	5	2
79	2	5	5	6	7	4	6	6	2	6	6	7	7	6	6	3	5	6	5	4
80	6	7	5	5	7	5	6	5	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	5	6
81	4	6	6	6	7	5	6	5	2	1	6	4	5	3	2	2	2	2	5	6
82	5	6	6	5	7	5	5	6	1	1	6	6	6	5	5	4	4	4	4	3
83	4	5	5	6	7	5	3	5	3	3	5	5	6	4	4	3	2	3	5	5

84	4	6	4	4	6	4	5	6	5	4	5	6	6	7	7	7	7	7	5	6
85	4	5	5	4	6	5	5	6	2	2	5	5	5	2	3	2	2	2	5	5
86	5	6	6	4	5	4	7	5	1	1	7	6	6	5	4	3	4	4	7	5
87	6	6	5	6	7	5	6	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
88	5	2	2	4	6	5	3	5	1	3	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1
89	4	6	6	7	7	5	5	6	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	4
90	5	6	7	6	7	4	2	6	1	5	5	5	5	7	7	1	7	7	4	3
91	4	5	5	6	7	5	5	6	2	7	7	7	7	6	6	3	5	6	3	3
92	3	4	4	3	6	4	5	5	1	2	6	7	6	4	4	2	2	2	7	4
93	5	6	6	6	7	4	5	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
94	2	6	4	4	5	4	4	5	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	1
95	5	6	4	5	6	4	6	4	1	3	5	5	5	4	4	3	2	3	5	1
96	6	4	4	6	7	5	2	5	1	3	5	4	4	7	7	7	7	7	5	4
97	5	6	6	7	7	4	5	7	3	1	1	7	7	2	3	2	2	2	5	2
98	2	4	4	3	5	4	5	4	2	2	5	2	2	5	4	3	4	4	4	3

Anexo 8. Fórmula para el cálculo de la muestra

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

$$\eta = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 132}{0.05^2 * (132 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 98$$

- N = Total de la población (132)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- P = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.5)
- Q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.5)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra (x)

Aplicando la fórmula para poblaciones finitas, se ha obtenido un total de 98 usuarios pacientes, quienes conformaron la muestra y serán los sujetos informantes que brindarán los principales alcances para dar los respectivos resultados de la investigación

Anexo 9. Figuras de los resultados

