



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta  
externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red  
Ferreñafe**

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

**AUTORA:**

Sánchez Nerio, Jeesica Yolanda (ORCID: 0000-0002-2145-3688)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme la fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos me trazo metas para cumplir con gran esfuerzo. Para mis padres por su apoyo, tiempo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles en cuidar de mi familia, por darme todo su ejemplo y formarme como persona con valores, principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos. A mis pequeños hijos Marigu, Edwing y Ian, por comprenderme y permitir que mamá se supere y cumplir metas como familia, a mi esposo por su apoyo constante. A mi asesora por todas sus enseñanzas, paciencia y consejos que nos brindaba para lograr nuestros objetivos a cada uno de los compañeros y amigos.

Jeesica Yolanda

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme otorgado unos padres, hijos y esposo maravillosos, quienes han creído en mí siempre, dándome fuerza de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, por sus palabras de aliento para no decaer y seguir adelante, ser perseverante y cumpla con mis metas. A mis compañeros y amigos por compartir sus conocimientos, alegrías y tristezas. A los docentes en especial a mi asesora de tesis, gracias a ella he logrado tener los conocimientos para concluir la investigación, gracias por su paciencia y consejos que nos brindó constantemente.

A todos ellos dedico el presente trabajo, espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Autora

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos. ....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES .....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de la consulta externa del servicio de obstetricia de la micro red ferreñafe 2021.....	19
Tabla 2	Calidad de atención del usuario en la consulta externa de los servicios de obstetricia de la micro red ferreñafe 2021.....	19
Tabla 3	Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de obstetricia de la microred ferreñafe 2021. ....	20
Tabla 4	Relación que existe entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de obstetricia de la micro red ferreñafe 2021. ....	21
Tabla 5.	Relación que existe entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de obstetricia de la micro red ferreñafe 2021.....	22
Tabla 6	Relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de obstetricia de la micro red ferreñafe 2021. ....	23

## Resumen

En el presente estudio de investigación tuvo como finalidad, Identificar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de la consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021. Se buscó varios estudios para poder analizar el enfoque de la investigación, la metodología es un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional, su población estuvo compuesta por las usuarias que acuden a los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe. Un total de 80 usuarias, su muestra conformada por el total de la población, por ser un porcentaje menor al 100% se trabajó con todo. Se utilizó como técnicas e instrumentos encuestas y cuestionarios, los cuales fueron validados por expertos la cual tuvo como confiabilidad estable ya que se podía aplicar el instrumento. Tuvo como resultados que la variable calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,760 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción, así se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.

**Palabras Clave:** Calidad, atención, satisfacción, usuarias, obstetricia, micro red

## **Abstract**

The purpose of this research study was to identify the relationship between quality of care and satisfaction of the external consultation of the Obstetrics Service of the Micro-network Ferreñafe 2021. Several studies were searched to be able to analyze the research approach, the methodology is a study with a quantitative approach, a non-experimental design with a correlational cross-section, its population was made up of users who attend the obstetric services of the Ferreñafe micro-network. A total of 80 users, their sample made up of the total population, being a percentage less than 100%, they worked with everything. Surveys and questionnaires were used as techniques and instruments, which were validated by experts, which had stable reliability since the instrument could be applied. The results were that the quality of care variable has a positive and high relationship of 0.760 with a bilateral spearman significance level of 0.000 with satisfaction, thus it is concluded that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; this is; quality of care is directly and significantly related to satisfaction.

**Keywords:** Quality, care, satisfaction, users, obstetrics, micro network

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se vive en toda asociación abierta y privada en el Sector Salud se encuentra con la prueba increíble, está preocupada por reforzar las metodologías de mejora que aseguren una ayuda asombrosa identificada con la naturaleza de la atención, el objetivo es evaluar la consideración de la calidad según el punto de vista del cliente. Con base en esto, podemos obtener de la población generalizada perspectivas e ideas identificadas con la consideración que recibieron, obteniendo datos que funcionarán con mejoras en las administraciones de bienestar.

Como señalan Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017) en México, plantean que se han logrado avances significativos en la asociación del Sistema Nacional de Salud para ofrecer administraciones de calidad que permitan el cumplimiento del cliente, esto ha involucrado la calidad como una de las más importantes. Javiera, et al (2018) llaman la atención que la asociación de bienestar general en el País es muy escasa, el área privada se esfuerza por ofrecer un apoyo superior al cliente y por ende tener la opción de atender los problemas y supuestos de los ocupantes. La asociación mundial de bienestar (OMS) declara que la calidad como un aumento de la distinción capaz, la utilización viable del prerrequisito, un nivel de daño al paciente, un nivel decente por parte del paciente y último efecto sobre el bienestar (Otalora, et al., 2018, pág.34).

Posteriormente, Matzumura, Gutiérrez y Zamudio (2017) llaman la atención sobre que la administración de crisis es una región con un volumen enorme de pacientes, donde la debilidad de la condición fundamentalmente enferma de los pacientes, sumada a retrasos importantes, puede provocar desilusiones y terribles consecuencias.

Consecuencias de la consideración clínica; la potenciación de los procesos de correspondencia en las crisis trabaja sobre los elementos, intentando cumplir los supuestos para el paciente. Los CDC (2020) sostienen que esta pandemia nos llevó a rehacer la correspondencia para salvaguardar la solidez de los pacientes y la telemedicina es una opción esencial en contraste con la descentralización y el desarrollo adicional de la admisión a los servicios médicos, lo que permite a los



pacientes reducir los gastos y el tiempo de viaje.

ESSALUD (2020) llama la atención que es una fundación que va a campo traviesa a toda la población protegida en esta situación altamente sensible de una pandemia de COVID-19, está llevando a cabo de manera persistente una progresión de técnicas para trabajar sobre la naturaleza del cuidado para clientes; Sin embargo, ciertos individuos expresan su decepción a través de la prensa hablada o compuesta, presentan sus objeciones en el sitio o en su mayor parte expresan su decepción a través de comentarios con otros sobre la consideración obtenida en las distintas administraciones.

A nivel institucional, en la Red de Salud Ferreñafe, para lograr una consideración de calidad con los clientes que están realmente enfocados en la administración de Partería de la Micro Red Ferreñafe. El fortalecimiento del nivel principal de atención es muy posiblemente el principal desafío para lograr un marco de bienestar dependiente de una consideración esencial, con mucho la mayoría de los fundamentos de la organización de bienestar Incahuasi y Pitipo Micro de la Red Ferreñafe tienen un lugar con expertos que digamos y en medio de COVID-19, se unen elaborados al lidiar con la existencia de una madre y un individuo que es el destino de un público en general, esta pandemia hace que reflexionemos sobre el pésimo marco de bienestar que tenemos, sin incluir con una asociación fuerte y excesivamente administrativa, con ausencia de operaciones para abordar temas médicos en nuestra especialidad, desde su ejecución hasta la fecha, este programa nos permite contar con expertos en regiones más alejadas de nuestra área de especialización.

De esta manera se plantea la siguiente interrogante; ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención y nivel de satisfacción de la consulta externa con los usuarios del servicio de Obstetricia de la Microred Ferreñafe 2021?

La justificación del presente proyecto de investigación, busca conocer el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios de Obstetricia de la Microred Ferreñafe 2021, de acuerdo a su capacidad resolutive para la atención del primer nivel en los cuatro establecimientos de la micro red Ferreñafe, como aportar nuevos conocimientos en satisfacción y la relación que existe con la calidad de atención, la satisfacción de los pacientes, en estos tiempos

de covid.19, las atenciones asistenciales se debilitaron. La presente investigación tiene una justificación teórica cual es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios de Obstetricia de la Microred Ferreñafe, es muy importante conocer la opinión que tienen los usuarios de los trabajadores de salud con respecto a la atención dicho servicio para garantizar una atención de calidad y calidez, teniendo conocimiento que los profesionales del primer nivel de atención su función es garantizar la promoción y prevención de la salud.

Teniendo como Objetivo General; Identificar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de la consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021. Asimismo los objetivo específicos son; (i) Determinar el grado de calidad de atención del usuario en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021.(ii) identificar el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de Obstetricia de la Microred Ferreñafe- Ferreñafe 2021. (iii) Establecer la relación entre la dimensión Técnico-científica y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021. (iv) Establecer la relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021. (v) Establecer la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.

Como hipótesis tenemos: H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021. H0; No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Pathak (2017) en su trabajo de exploración, tuvo como objetivo evaluar la visión de los pacientes sobre la calidad de la administración y desglosar el impacto de sus aspectos en el cumplimiento del cliente en diez clínicas privadas en Katmandú, Nepal. Las consecuencias de esta revisión muestran que el 72% de los encuestados están satisfechos con la naturaleza general de las clínicas; El 5% está decepcionado y el 18% no es partidista. Además, descubre que el cumplimiento a corto plazo es autónomo de su orientación sexual, edad, nivel de pago y capacitación. Se presume que se encuentra una relación positiva entre la visión del paciente sobre la naturaleza de la ayuda y su realización.

Ibarra y Rúa (2017). En Colombia, el objetivo fue evaluar la naturaleza del ciclo de atención al cliente de la administración de crisis de la clínica médica pública Yopal en Casanare. La exploración fue ilustrativa, se aprovecharía, los resultados fueron, fue factible decidir el cumplimiento o congruencia de los clientes de la administración de crisis y la utilización de las convenciones de consideración bajo principios de calidad. Termina. El Hospital de Yopal no tiene un límite adecuado en la región de crisis para satisfacer la grave necesidad de los ocupantes de Yopal y las regiones circundantes, la protesta constante de los clientes que dicen ser tratados de manera inadecuada, la supuesta rebeldía en su trabajo hacia los debilitados y miembros de la familia en muchos espacios de la clínica médica, ausencia de personal experto para la atención en la división de crisis, días largos y pacientes enfermos.

Fatima y col. (2018) en Pakistán, su exploración planificó descubrir las evaluaciones de los pacientes hacia los proveedores privados de administraciones de bienestar y estudiar si es esencial evaluar la naturaleza de la atención para prever la realización y la devoción en los pacientes. Para los cuales se revisaron 611 pacientes en seis clínicas de emergencia privadas en Pakistán, la escuela utilizada se ajustó para medir la calidad, el cumplimiento y la confiabilidad. Se razonó que una calidad ideal en las administraciones de bienestar impulsa la creación de satisfacción y confiabilidad en los pacientes. Según Pari (2017) En Tacna, presento un examen y recomendé decidir la impresión de la naturaleza de la atención prenatal. La exploración gráfica, no ensayo. El ejemplo de 190 clientes.

La estrategia utilizada fue la reunión y el instrumento la encuesta. Se obtuvieron los resultados correspondientes: el 66,8% de los clientes están satisfechos, el 33,2% están decepcionados. Con respecto a mantener una oportunidad ideal para obtener ventajas obstétricas, el 56,4% ve un aplazamiento. El 94,7% de los datos sobre letreros de aviso piensa que son geniales; 88,4% obtuvo datos sobre arreglos familiares; 95,3% sobre sustento durante el embarazo; El 68,4% piensa que el trato fue estupendo; El 86,3% opinó que la seguridad era excelente; El 62,6% opinó que la limpieza del lugar de trabajo fue excelente; El 46,3% dijo que los baños se limpiaban de manera constante; El 52,6% dijo que la administración de la farmacia fue excelente; El 72,6% opinó que la ayuda del personal del centro de investigación fue excelente. Inferir que la impresión de la naturaleza de la atención prenatal por parte del cliente externo del Puesto de Salud de Viñani es excelente.

Ramos y col. (2020), en su revisión "Naturaleza de la administración y cumplimiento de los pacientes que atraviesan por medicamentos de buen gusto facial insignificamente molestos en una instalación privada. Lima, Perú.2019", evaluaron para determinar la conexión entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento en pacientes que obtuvieron un tratamiento facial con estilo insignificante intrusivo en un lugar privado. Se realizó una revisión transversal correlacional, donde se estudiaron 123 pacientes utilizando los instrumentos para cuantificar la calidad de la administración (SERVPERF) y el cumplimiento en clientes de entrevistas de corto plazo (SUCE). Los resultados adquiridos son, naturaleza de consideración clínica en el 58% de los pacientes, los aspectos prevalecen.

Quispe (2018) en su exploración titulada: Satisfacción de las mamás sobre la naturaleza del cuidado brindado por el cuidador médico en la instalación de desarrollo y mejoramiento del niño, sus resultados fueron que el 7,41% de decepción. En cuanto a la Dimensión Humana, el 61,11% muestra cumplimiento total, el 31,48% cumplimiento normal y el 7,41% decepción. En la Dimensión Técnico - Científica, 59,26% de cumplimiento normal, 25,93% de cumplimiento completo y 14,81% de desilusión. En la Dimensión Medio Ambiente, el 51.85% de las mamás muestran cumplimiento normal, 48.15% cumplimiento completo y finalmente, no se inscribieron referencias con decepción. Al llegar a la resolución, el grado de cumplimiento de las mamás con respecto a la naturaleza del cuidado brindado por

el médico cuidador en el puesto de bienestar I - 2 Amantani, es de cumplimiento normal.

Como teorías relacionadas al tema identificadas con el tema podemos aludir a la naturaleza del cuidado; Como indica Donabedian (2009), esta se presenta como una experiencia deseada o esperada, así como la que le da al cliente el mayor límite y pleno florecimiento, al evaluar una congruencia entre los incrementos y las incidencias que acompañan a la experiencia circunstancia la estrategia en cada una de sus etapas ve. Es el grado de pensamiento que se encuentra en los resultados, a la espera de que insinuemos la posibilidad de la naturaleza de los beneficios clínicos, se percibe que es el cuidado más limitado y completo de éxito que se le da al cliente externo, que así mismo plantea la omisión en la estela de haber estimado enfáticamente también malos puntos de vista sobre los procesos de pensamiento que regularmente terminaron en la zona cero con los resultados. A partir de ahora, aceptando una consideración increíble, es esencial señalar las propias necesidades de prosperidad de las personas como una parte importante de los sistemas de prosperidad.

Podemos retratar qué es la calidad; Estrada (2007) en afiliaciones no solo alude a hacer un artículo, ofrecer ayuda y que estos sean como lo indica el costo, ya que ahora calidad alude a hacer artículos y organizaciones que sean cada vez mejores, y que estos sean Así, siendo básica, la idea de cuidado está de acuerdo con la perspectiva de prosperidad, considerando la forma en que se atiende la presencia de personas, y esta debe ser restringida por alguna sustancia para un mejor funcionamiento que sienten los pacientes del establecimiento asistencial del gobierno contento con la asistencia y no tenga dudas acerca de ir al centro de salud más cercano.

Hablamos de calidad como el tipo de atención que los establecimientos de salud brindan a los clientes, ya que sobre todo funciona y permite que todos sean atendidos de la misma manera, es más posible impartir calidad en los distintos niveles en los que se brinda la atención. Trabajar directamente sobre la idea de la administración que los padres médicos daban a los clientes, dada la presencia de buena consideración y de los ejecutivos, implica también la idea de los especialistas

que componen el centro de crisis. Asimismo, el realizador destaca la importancia de lograr todos los beneficios esperados del pensamiento clínico, desde los pacientes hasta los más mínimos riesgos y considera el clima sociocultural donde se brinda la asistencia; al mismo tiempo, la importancia de buscar que estos beneficios más prominentes se logren al menor costo".

El pensamiento "es la estrategia para que la gente logre su consistencia, las administraciones se ofrecen regularmente pero no se hacen realidad, y para ello es importante concentrarse en algunos factores como sintonizar, ver y hablar, ya que, sabiendo que es necesario dar pensamiento loable, es fundamental conocer los requisitos y características de la ayuda que se propone al tipo de clientes a los que se dirige" (Ruiz, 2016).

Naturaleza del cuidado, Ruiz (2016) "La idea de cuidado es una ayuda adecuada que se le da a la fortaleza de cualquier cliente, ya que se concibe lo más importante siguiendo las metodologías que tiene cada centro de crisis, tanto público como privado, la idea Se evalúa la atención en todos los centros de crisis para mostrar la forma en que atienden a los clientes del interior hospitalizados, garantizando así todas las prestaciones y el bienestar, dando convicción para resolver los problemas de cada persona.

Por otra parte, la Resolución Ministerial N ° 727-2009 / MINSA insiste en que abordar la naturaleza de las administraciones de bienestar general no es solo en lo que respecta al cambio de bienestar, sino que además requiere que sea un curso de aprendizaje y mejora, de requisitos y futuro suposiciones para el cliente. , individuos similares que se comprenden a sí mismos como un componente del marco y como especialistas para la progresión de los arreglos de bienestar, además de buscar la grandeza jerárquica, a través de estrategias que construyen una gran consideración y la convierten en una libertad común.

Sea como fuere, la calidad alude a dos metodologías fundamentales, los primeros focos expuestos (estima equitativamente los atributos innegables de las administraciones dados por los expertos en bienestar). La metodología posterior se centra en las necesidades, que aluden así a las capacidades de los clientes de diversos grados de atención.

En este sentido, la atención es un recurso que es simplemente aplicable al

bienestar y, posteriormente, tiene un nivel de significación grave, un giro competente de los eventos y una implicación con el campo clínico. En todo caso, calidad alude adicionalmente a todas y cada una de las capacidades, atributos o prácticas de un fantástico artículo o administración otorgada, que son importantes para cumplir con los requisitos de los compradores. (RM No. 727 - 2009 / MINSA).

Por lo tanto, la calidad es una definición subjetiva desde la perspectiva del usuario, sin embargo, debe ser objetiva y medible para las organizaciones que brindan atención médica

Ruiz (2016) Esta evaluación es muy importante y debe tenerse en cuenta para lograr una buena gestión en las decisiones de selección de servicios. Por otro lado, la percepción se entiende como una sensación corporal que se interpreta a la luz de la experiencia, exhibiendo una percepción rápida, precisa y detallada; Al mismo tiempo, se tiene en cuenta la satisfacción cuando la realidad percibida por el usuario es inventada o excesiva.

Clases de calidad; Calidad deseada: comprende que los usuarios consideren satisfechos con la consideración recibida, mucho más asumiendo que se consideran atributos específicos, depende de si se cumplen o no. Calidad cumplida: en esta se dan características o potencialmente idiosincrasias de los clientes que demandan calidez. Es decir, el descuido está disponible y, posteriormente, está a la altura de un mayor número de suposiciones de lo previsto. La calidad que satisface: A pesar de que es sustancial, hay créditos que los clientes no muestran, debe tenerse en cuenta que a menudo aparecerán de la nada. La calidad que cumple el cliente se siente realizado y en esa línea supera sus sospechas. En la actualidad, los tipos de valor son factores críticos para los dos clientes y trabajadores, esto verifica que la calidad sea del todo o cumpla con los créditos o excentricidades particulares de un artículo que se entrega, que bien podría cumplir con sus requisitos o presunciones o en algún otro manera se romperá la cadena” (Blanco, 2015) Como señala Watson (2013), “comprender al paciente es el camino hacia el pensamiento extraordinario y es fundamental conocerlo. Encontrar al paciente propone su pensamiento como persona, como familiar y como parte de una población global de la que no puede disponer, induce a comprender que como individuo tiene requisitos previos ordinarios. La regla crítica de enfermería dice: "considerar la singularidad de la", entonces, en ese momento, el tutor clínico debe

invitar al paciente y al familiar, llamar al paciente y al familiar por su nombre, acercarse con respeto y pensamiento, dar un trato muy arreglado.

, mantenga una correspondencia justa, clara y directa con el paciente y la familia, presentándose por su nombre cuando realmente se centre en ellos y pensando en su bienestar durante cualquier técnica y tratamiento. Estos aspectos, tal y como indica el Ministerio de Salud, se comunican en el aspecto lógico especializado, humano y en el aspecto de clima de calidad (DIRESA, 2016) Asimismo, el aspecto lógico especializado; Dentro de este aspecto, Avedis Donabedian alude que entre las condiciones cercanas que pueden incidir en la evaluación de la ayuda especializada, existen contrastes en la accesibilidad y calidades de los bienes humanos y materiales. Obviamente, es factible ignorar tales contrastes, juntando nuestro juicio solo con respecto a si ha sido planeado y ejecutado de una manera que en general arrojará algo similar (Donabedian 2010).

Dueñas (2010) afirma que en la dimensión técnico científico de la calidad, el usuario tiene poco límite y probabilidad de evaluar y calificar, por lo que espera que la fundación sea esencialmente la que asegure estos puntos de vista y que sean los elementos de control y las Afiliaciones Científicas las convocatorias para comprobar que los expertos y establecimientos en bienestar se ajusten a los límites de base que aseguren a la sociedad administraciones seguras y con al menos pautas.

De modo que en el aspecto humano; Para Dueñas (2010) muestra que un especialista en Auditoría de los Servicios de Salud, hay un ángulo o parte de la naturaleza de la consideración clínica que, prestándose poca atención a ser el más crítico y fundamental, ha sido completamente desestimado y relegado a un nivel inferior baja en este torbellino de hipótesis y líderes de la idea de las organizaciones de asistencia del gobierno. Este ángulo es el humano, una perspectiva crítica ya que la razón de ser de las organizaciones gubernamentales de asistencia es enfocarse realmente y garantizar la fortaleza de una persona.

Como lo indicó el Ministerio de Salud, el aspecto humano alude a la parte relacional del cuidado, que por lo tanto tiene los atributos acompañantes:

Respeto a las libertades comunes, la cultura y las cualidades individuales del individuo; Datos completos, precisos, convenientes y comprendidos por el cliente o paciente, o quien responda por esa persona; Interés manifiesto en el individuo, en sus discernimientos, necesidades y peticiones; que es adicionalmente importante



para el cliente interior; Amabilidad, asistencia sincera, cálida y compasiva; La ética, según las cualidades aceptadas por la sociedad y las reglas de ontológicas morales que orientan los directos y obligaciones de los expertos y trabajadores del bienestar (DIRESA, 2016).

En la dimensión de entorno; Como señalan Marriner y Raile (2011) en su trabajo "Teorías y modelos de enfermería", Florence Nightingale es la matrona de la enfermería actual, fomentando su hipótesis que destaca el clima. Esta hipótesis se vio afectada por múltiples variables, notando en el conjunto de su obra una cercana unión de cualidades individuales, sociales y expertas. De manera similar, Murray y Zentner caracterizan el clima como la reunión de "la relativa multitud de condiciones e impactos externos que influyen en la vida y el avance de un ser vivo y están equipados para mantenerse alejados, sofocar o aumentar infecciones, contratiempos o fallecimientos" y; Aunque Nightingale nunca mencionó expresamente el término clima en su composición, caracterizó y retrató exhaustivamente las ideas de ventilación, calor, luz, dieta, pulcritud y clamor, todas partes de ese clima.

A pesar de que Nightingale frecuentemente caracterizaba exactamente las ideas con las que trataba, no aisló explícitamente la circunstancia actual del paciente de las perspectivas físicas, apasionadas o sociales; obviamente, esperaba que todo esto fuera esencial para el clima. La ansiedad de Songbird sobre la necesidad de mantenerse al día con una gran limpieza se extendía no exclusivamente a los establecimientos de salud de emergencia en Crimea y Gran Bretaña, pero además de los hogares de los pacientes y, específicamente, del entorno cotidiano real de la gente pobre. Songbird aceptó que mantenerse al día con la atención médica legítima requiere un clima sólido

El cumplimiento incluye un componente relacionado con las perspectivas que influyen directamente en los clientes externos, pero también en los trabajadores del bienestar.

Ávila (2017) La satisfacción es un estado abstracto por lo que siente un individuo por una asistencia que brinda, la naturaleza de la atención y los datos suficientes que brindan cuando acude a un establecimiento para dar administraciones de atención médica. Según Donabedian (2009) La satisfacción del paciente es uno de los resultados humanísticos, considerado por Donabedian como

el último aval de la naturaleza de la atención y refleja la capacidad del proveedor para abordar los problemas de los pacientes, los clientes. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos seguirán utilizando las administraciones de bienestar, se mantendrán al día con las conexiones explícitas con los proveedores, aceptarán los sistemas de atención y ayudarán a organizar los datos fundamentales para los especialistas en bienestar.

Cabral (2017) "El cumplimiento comprende el cumplimiento de los supuestos del cliente. En todo caso, se ve después de algún tiempo, tanto en su incentivo como en el examen de los distintos puntos de vista. El cumplimiento es la valoración personalizada o aparente por parte del cliente externo, en cuanto a la utilización de un elemento o asistencia teórica, la lealtad del consumidor se ve por esos atributos particulares del componente teórico, así mismo se da en el cumplimiento de reacciones apasionadas.

Los supuestos. "Son aquellos resultados que el cliente necesita obtener, igualmente son los supuestos para los clientes que se producen por diversas circunstancias o condiciones, es decir, arreglos presentados por contendientes similares. No obstante, cuando se dice que los supuestos son demasiado bajos, en general, a menudo serán deficientes para los clientes; sin embargo, cuando son altos, los clientes similares se frustran más tarde con el emprendimiento o adquisición del artículo (Thompson, 2017).

Supuestos que normalmente se dan de forma coherente dentro de una asociación, supuestos equivalentes creados por habilidades, supuestos que coinciden con lo que el cliente espera y está interesado en adquirir la ayuda.

Así, estos supuestos incorporan un cúmulo de deseos por lograr algo deseado, lo que implica que la propuesta de la organización debe satisfacer los lineamientos de la oposición en cualquier caso, cuando la correspondencia y la necesidad de promover es fundamental" (Thompson, 2015). Posteriormente, la satisfacción del cliente alude al tipo de atención que recibió de la comunidad de bienestar a la que acudió para brindar una asistencia, de modo que cada individuo que acuda a ella decida si la consideración que le brindaron fue cálida, encantadora y amistosa, dada la consideración que recibió, los pacientes que están realmente enfocados y que los pacientes a corto plazo son los que menos están preparados para reaccionar a la consideración, más los clientes del interior pueden correr la

voz sobre más detalles sobre el tipo de atención que brindan los cuidadores médicos allí .

Es fundamental conocer el grado de cumplimiento y reconocer, con qué cantidad y calidad se entregan los datos a los pacientes, ya que lo más importante debe ser visto como que el cumplimiento es el término, el cual es atractivo, considerando que muchos expertos clínicos y de enfermería. Necesita más persistencia con los pacientes, ya que es infame el cuadro que da todo experto, y el cuadro de la clínica de urgencias donde laboran, ya que está haciendo un nivel de cumplimiento, tanto en la consideración que le dan como en la escolarización del que usted adquirido anteriormente ". (Thompson, 2017)

Aspectos de la variable cumplimiento del cliente Donabedian, considerado el padre del valor, recomienda tres aspectos: las excentricidades especializadas de la atención, las singulares asociaciones que se establecen sobre el clima del proveedor y el paciente, y el clima o clima de los servicios médicos. Para la variación de la asistencia gubernamental del cliente externo, se estableció la utilización del modelo de evaluación de la calidad de la ayuda de calidad del servicio(SERVQUAL). Lo que pretende plantear la naturaleza de la administración que presenta un establecimiento. Para ello, utiliza una estructura que se encarga de decidir la actitud de ayuda a través de cinco perspectivas:

Calidad inquebrantable, amplitud de objetivos, seguridad, alegría y piezas reales.

El asistente de Calidad del Servicio de SERVQUAL calcula las suposiciones del cliente sobre una organización que brinda ayuda con los cinco ángulos mencionados anteriormente, destacando ese arreglo a partir de una evaluación de lo que el cliente reconoce como cuidado en esas perspectivas. Percibe las cinco perspectivas identificadas con esas reglas de valoración que los clientes utilizan para evaluar la disposición de la ayuda.

Calidad inquebrantable: destreza para ejecutar la ayuda de manera precisa y confiable. Capacidad de respuesta: aptitud y seguridad para ayudar a esos pacientes y brindarles ayuda confusa y eficaz.

Seguridad: La capacidad y la ayuda surgieron a través de los especialistas y sus habilidades para crear amabilidad y certeza.

Compasión: Ayuda individualizada, que beneficia a la empresa frente a sus clientes, Partes tangibles: Aspecto los fundamentos inconfundibles de la base, gadgets, trabajadores y partes de datos. Estas cinco partes de la aptitud de la atención se evalúan a través de la estructura SERVQUAL.

Los clientes, o también llamados pacientes, son inequívocamente individuos que son tratados en cualquier organización, sin embargo, para esta situación estamos hablando de clientes, que se identifican directamente con enfoques de bienestar, ya que es la forma en que son tratados en circunstancias en las que debe ser respetado por asistentes médicos competentes o especialistas. Además, es que los clientes, el tipo de atención y la naturaleza de los artículos que reciben (recetas, etc.) (Rodríguez, 2012)

### III. METODOLOGÍA

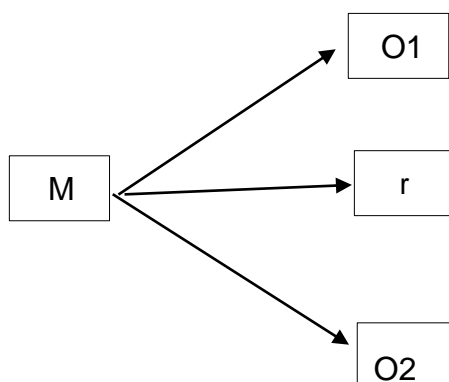
#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación: básica, ya que su objetivo central se basa en la generación de nuevos conocimientos y el análisis de diversos criterios a partir de las variables propuestas en la investigación, mediante trabajos reales, se realizan experimentos o teorías fundamentalmente para explicar fenómenos básicos y eventos observables. (CONCYTEC, 2018).

Fue de enfoque cuantitativa; porque se obtuvo información para tabular en tablas y gráficos.

Diseño: No experimental, debido a que no se permitió la manipulación ni parcial ni total de las variables o de los sujetos en estudio. En este diseño el autor de la investigación interviene, en menor nivel, sobre el diseño de la prueba empírica. (Hernández, 2018).

Esta exploración es transversal, con el argumento de que no hay control de factores, es decir, se estiman en un segundo solitario en un tiempo, espacio y escenario específico para construir conexiones y relaciones entre al menos dos revisar los factores se trata en el esquema adjunto, esto se esquematiza a continuación.



*Nota.* Diseño de Investigación Correlacional

Dónde:

M: Muestra de estudio, usuarias del servicio de obstetricia de la micro red Ferreñafe.

O1: Calidad de atención

O2: Satisfacción del usuario

r: Relación en la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe.

### 3.2. Variables y operacionalización.

#### Variable 1: Calidad de atención.

Definición conceptual: Define la medida en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados, según el conocimiento de los expertos.

Definición operacional: La variable se divide en 3 aspectos: técnico, humano y ambiental, y sus indicadores constituyen 20 preguntas clasificadas en una escala ordinal. **Escala:** Ordinal

#### Variable 2: Satisfacción en los usuarios del servicio de obstetricia.

Definición conceptual: La satisfacción se define como el grado de estadomental de un individuo, que surge de una evaluación de los resultados del desempeño de la atención con expectativas.

Definición operacional: Transformar la satisfacción del usuario en cuatro dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles e indicadores que componen las 26 preguntas ordenadas en una escala ordinal. Demuestra orden y limpieza; Evidencia buena Iluminación; Muestra Condiciones, generales apropiadas; Usa Equipos sofisticados.

**Escala;** Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

Población. Se define como un grupo que presenta ciertas características que deben ser detalladas para poder determinar los parámetros de la muestra, determinada ubicación, contenido, tiempo y accesibilidad. (Hernández, et al, 2018)

La población de este estudio está compuesta por mujeres usuarias de los servicios obstétricos de la microrred de Ferreñafe.

Establecimiento de lamicro red Ferreñafe	USUARIAS
C. S. Pueblo Nuevo	20
C. S Sr de la Justicia	20
C. S. Mesones Muro	20
P. S Las Lomas	20
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

*Nota.* Microrred Ferreñafe

Criterios de inclusión: Usuaría atendida en el servicio de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe, usuarias que dieron su consentimiento de estudio, usuarias física y mentalmente adecuadas para responder el cuestionario. Criterios de exclusión: usuarias que no desean realizar el cuestionario por motivo tiempo. Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

La muestra de estudio en la investigación científica se puede considerar objetos, personas, documentos, etc. En mi investigación, la muestra está conformada por las usuarias que son atendidos en los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe. Se desprende de la población, y fue igual a los 80 usuarias, al respecto, Quezada (2012) define como la parte representativa de la población.

Muestreo. Será de tipo muestreo no probabilístico y la unidad de análisis fue las usuarias que acudieron a los servicios obstétricos de la micro red Ferreñafe.

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

La Técnica. Fue las encuestas, Es un procedimiento que sirvió para medir los datos cuantitativos, nos sirve para recoger información y poder desarrollar los análisis estadísticos, la técnica que a emplear para la recolección de la información por intermedio de encuestas que serán desarrolladas por las usuarias atendidas en los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe.

La técnica de investigación de la variable I tenemos, calidad de atención en usuarias atendidas en los servicios de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe, encuesta de la cual su instrumento es un cuestionario de encuesta, basado a las dimensiones e indicadores para el estudio, con un total de 20 ítems, con una escala de medición ordinal. La variable satisfacción en usuarias atendidas en los servicios de obstétrica de la Micro Red Ferreñafe, cuyo instrumento es un cuestionario de encuesta, basada a las dimensiones e indicadores para el estudio, con un total de 26 ítems, con una escala de medición ordinal, la finalidad recolectar información con referencia a la satisfacción de las usuarias que asistieron a los servicios de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe.

Validez. Proceso de evaluación del instrumento en donde son los encargados de valorar si cumple con los objetivos. Sera validado por expertos especializados en el tema. Confiabilidad. Estos cuestionarios se aplicó una prueba piloto donde manifestó su alfa de cronbach determinándose que el instrumento es confiable en un nivel moderado de confiabilidad (0.924) para la variable de calidad de atención y en la variable satisfacción del usuario tuvo una confiabilidad de (0,840) donde señala que el

instrumento es confiable.

### **3.5. Procedimientos.**

El estudio tuvo como objetivo darnos a conocer la relación de las dos variables en los servicios de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe, se realizó la coordinación con los jefes de los diferentes servicios para la identificación de la muestra y lograr aplicar los instrumentos, para que luego analizar el informe de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Siendo verificada por expertos, Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 y el coeficiente de Pearson utilizado para preparar la estadística ello nos dice que el coeficiente Pearson es la medida y relación entre las dos variables aleatoria de forma cuantitativa, utilizadas para el análisis de su correlación y para determinar la dirección de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Belmont (1979). Respetar a los demás; Este principio se aplicó en este estudio, porque los trabajadores eran libres de participar o no en el estudio, y con su consentimiento, además, incluso con su firma, podían retirarse del estudio, excepto en cualquier momento. Beneficencia; este estudio es aplicable porque los trabajadores no están en riesgo al participar en la investigación. Esta investigación se realiza en beneficio de los pacientes.

Justicia; Este principio establece que a los participantes de la investigación se les garantizará un trato justo y equitativo, preservando sus identidades y utilizando la información proporcionada para sus propios fines científicos.



#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general.** Identificar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de la consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021

**Tabla 1**

*Relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de la consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021.*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,760
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Nota.* En la tabla anterior se muestra que la variable calidad de atención tiene una relación positiva y alta de 0,760 con un nivel de significancia bilateral de spearmande 0,000 con la satisfacción, es así como se rechaza la hipótesis nula y se aceptala hipótesis alterna; esto es; la calidad de atención se relaciona de manera directay significativa con la satisfacción.

**Objetivo específico 1:** Determinar el grado de calidad de atención del usuario en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021

**Tabla 2**

*Calidad de atención del usuario en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe 2021.*

Calidad de atención		
	n	%
Malo	19	23,7
Regular	32	40,0
Bueno	29	36,3
Total	80	100,0

*Nota.* En la tabla se muestra la calidad de atención de las usuarias en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe, 40,0% de las usuarias manifiesta que la calidad de atención es regular; 36,3% de las usuarias manifiesta que la calidad de atención es buena y 23,7% de las usuarias manifiesta que la calidad de atención es mala.

**Objetivo específico 2:** identificar el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de Obstetricia de la Microred Ferreñafe 2021

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de Obstetricia de la Microred Ferreñafe 2021.*

Satisfacción		
	n	%
Insatisfecho	19	23,8
Medianamente satisfecho	39	48,8
Satisfecho	22	27,4
Total	80	100,0

*Nota.* En la tabla se muestra el nivel de satisfacción de las usuarias en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe, 48,8% de las usuarias se mostraron medianamente satisfechas; 27,4% de las usuarias se mostraron satisfechas y 23,8% de las usuarias se mostraron insatisfechas.

**Objetivo específico 3;** Establecer la relación entre la dimensión Técnico-científica y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.

**Tabla 4**

*Relación que existe entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.*

		Satisfacción	
		Coeficiente de correlación	,789
Calidad de atención	Técnico científico	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Nota.* En la tabla anterior se muestra que la dimensión técnico científico tiene una relación positiva y alta de 0,789 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión técnico científico se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.

**Objetivo específico 4.** Establecer la relación entre la dimensión Humana y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.

**Tabla 5.**

*Relación que existe entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.*

		Satisfacción	
		Coeficiente de correlación	,748
Calidad de atención	Humana	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Nota.* En la tabla anterior se muestra que la dimensión humana tiene una relación positiva y alta de 0,748 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión humana se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.

**Objetivo específico 5.** Establecer la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.

**Tabla 6**

*Relación que existe entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe 2021.*

		Satisfacción	
		Coeficiente de correlación	,752
Calidad de atención	Entorno	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

*Nota.* En la tabla anterior se muestra que la dimensión entorno tiene una relación positiva y alta de 0,752 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; dimensión entorno se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.

## V. DISCUSIÓN

La calidad del cuidado se puede caracterizar como un ciclo complejo, en vista de componentes inconfundibles y teóricos, cada uno de ellos apuntando a dar satisfacción al cliente.

Los resultados obtenidos aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, se encontró que, en el objetivo general, donde mide la relación de las variables, señala que es igual a 0.760, lo que significa que, la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la consulta externa es significativa. Estos hallazgos se contrastan con; Caizabanba (2016) en su reseña "Calidad de la administración institucional y su relación con el cumplimiento del cliente, el tratamiento no intrusivo y la región de restauración en el Centro de Salud de San Francisco" en Tacna. Los pacientes entrevistados mostraron que la naturaleza de la administración institucional era normal, la mitad de los clientes atendidos demostraron que el cumplimiento de la asistencia ofrecida es estándar; sin embargo, una tasa enorme (43,3%) lo clasifica como terrible; en general, no hay mayor comprensión de los clientes con respecto a la inclinación general de la ayuda presentada por la región de revisión. Además, rastreamos a Laurenza (2013) en su revisión "Naturaleza de los servicios médicos según el punto de vista del paciente" en Argentina". Respecto al plan, los pacientes no consideraron satisfactorio el horario que les fue entregado, pero además comparable a la satisfacción del cronograma por parte del personal clínico. En lo que respecta a parte del tratamiento del personal, se observó que las cualidades de calidad menos insatisfactorias se identificaron con la consideración de especialista experto y del profesional en general. Este gran número de marcadores refleja un nivel de valor aparente por los clientes como "Razonable" con el 45% de los encuestados.

Con respecto al análisis del primer objetivo específico; manifiesta que el 40% de los encuestados señalan que tienen un grado de calidad regular, el 36.3% tienen un grado de calidad bueno y el 23.7% de ellos señalan que tienen un nivel malo. Estos resultados se contrastan con Según Grajales (2017) Calidad percibida por los clientes exteriores e interiores en cuanto a las administraciones que reciben en los lugares de referencia de enfermedades transmitidas físicamente (CERITS) de DISA II Lima Sur". Objetivo: investigar la calidad observada por los clientes exteriores e interiores con respecto a las administraciones obtenidas en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir, en los CERITS de Villa el

Salvador y Chorrillos, en el período de agosto a octubre de 2011. Revisión exploratoria transversal, involucrando a 120 clientes externos a modo de revisión prueba, aplicando como instrumento de recolección de información un estudio según el modelo SERVQUAL. Las consecuencias de la revisión permitieron verificar que en cuanto a calidad vista existe un vacío entre el valor de los supuestos previos a la obtención de la ayuda y el insight en el después de recibirlo; presumiendo además que las administraciones otorgadas en CERITS Chorrillos cumplieron o superaron los supuestos para clientes externos en 21 (21) de las cincuenta (50) cosas evaluadas; nada parecido a Villa el Salvador, donde esta cifra disminuye a tres (03). Las tres cosas que cumplieron o superaron los supuestos en ambos CERITS se identifican con cuidado sin separación y respeto por la protección, las dos cosas se comparan con los rasgos: respeto por el cliente y seguridad. La soberbia suposición para los clientes externos alude explícitamente a las cosas: mobiliario adecuado en la sala de estar, equipo y materiales importantes para ofrecer tipos de asistencia en los CERITS, accesibilidad de insumos clínicos para la contracción y tratamiento de ITS, accesibilidad de material educativo, limpieza de las letrinas, entre otros.

En el segundo objetivo específico; el 48.8% de los encuestado manifiestan que se sienten medianamente satisfecho, 27.4% se sienten satisfechos, 23.8 se sienten insatisfechos. Por lo tanto estos resultados se contrastan con Vilchez & Gorrititi (2015) Su objetivo era decidir el nivel de cumplimiento de los pacientes identificados con calidad, en la disposición de la atención brindada por el personal de enfermería del Hospital General Enrique Garcés. El examen fue ilustrativo / transversal. Su población eran los pacientes del Servicio de Cirugía, dando un ejemplo de 50 pacientes. Se utilizó la estrategia de percepción inmediata, la reunión como método de surtido de información y la encuesta como instrumento. Los fines, entre otros, fueron los indicados por las consecuencias que la exploración hizo sobre la impresión de los pacientes que se encuentran hospitalizados en dicha unidad sobre la calidad es increíble, ya que los pacientes se sienten realizados, realmente enfocados y agradecidos por la consideración que brindan. Asimismo, aluden que los asistentes médicos son conscientes en su terapia, se preocupan por su seguridad y sus elecciones, son cordiales y claros a la hora de transmitir.

En su reseña: "Nivel de satisfacción de los tutores familiares en la restitución actual de jóvenes con debilitamiento físico-motor que acuden a la administración de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente" en Colombia, a través del panorama de



SERVQUAL, de carácter claro y transversal. , tuvo como resultado 83,9% de leve a directa decepción, siendo el aspecto de mayor decepción la confiabilidad, los productos sustanciales y la simpatía, por lo que se consideró inadmisibles la naturaleza de la administración en el espacio de recuperación del Hospital. Esta revisión es útil a la luz de que centra de manera convincente la relación de la Fisioterapia con la naturaleza del cuidado y el último cumplimiento de un tratamiento suficiente. Nos llamó la atención el significado de la compasión con el cliente, a pesar de no realizar el tratamiento ideal, es la relación humana más fundamental a crear y la premisa de todo el tratamiento que se pretende seguir.

Hernández et al. (2019) en su encuesta denominada "Discernimiento y supuestos para la idea de la consideración de las organizaciones gubernamentales de asistencia a los clientes del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos" en Lima expresaron que "el 55% de los clientes evaluados estaban desconcertados con la idea". del cuidado brindado en dicho abordaje, con un 45% exhibiendo que "de los niveles de consistencia indicados por" se cumplieron los puntos de vista considerados en esta evaluación, se logró una consistencia más notoria en los componentes de empatía y seguridad; de los examinados, 52El% mostró estar contento con las perspectivas incluidas "en el ángulo" de la compasión y el 51,8% en la parte de la seguridad, en lugar de varios ángulos que muestran un mayor grado de decepción.52 53 Costilla Ruiz, Yanilla Carolyn ( 2015) en su auditoría "Naturaleza de la atención en las instalaciones de investigación clínica de las instalaciones públicas de crisis de Cerca do" en Lima. Este instrumento pasó por el singular juicio pericial de su respaldo, teniendo la evaluación de satisfactoria, en cuanto a confiabilidad, la estimación de Crombach Alpha arrojó un alto coeficiente.

La satisfacción del usuario es un aspecto de la evaluación de los servicios de salud y la calidad de la atención se preocupa cada vez más por el campo de la salud pública y se ha considerado un foco de evaluación durante más de una década. Servicios de salud. Si bien es cierto que existe un intenso debate sobre los métodos de diseño y medición, también existe consenso sobre la importancia de ver el servicio al usuario como un factor clave para mejorar la organización y la "prestación médica".

En el tercer análisis del objetivo específico; sobre la dimensión técnico científico y la satisfacción, donde señala que tiene una relación positiva y alta de 0,789 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,000 con la satisfacción. Estos resultados se contrastan con Gonzales et al (2017) cumplimiento de los tutores de los jóvenes y señoritas que asisten al programa de desarrollo y promoción de una IPS en Sincelejo;

En cuanto a la impresión de las mamás sobre el grado de cumplimiento con la naturaleza del cuidado de enfermería, se observó que la mayor parte lo ve como decentemente bueno. En cuanto a los aspectos evaluados, en el aspecto lógico especializado, el 65% (52) tiene un grado bajo de cumplimiento, de igual manera el 18,8% (15) tiene un grado medio de cumplimiento, por último el 16,3% (13) tiene un grado significativo de cumplimiento. En el aspecto humano, 52,5% (42) tienen un grado de cumplimiento innegable, igualmente 47,5% (38) tienen un bajo grado de cumplimiento. En el aspecto climático, el 51,3% (41) tiene un grado de cumplimiento significativo, de igual manera el 48,8% (39) tiene un grado de cumplimiento bajo. Lo anterior es una impresión de atributos específicos que está siendo atendido por la enfermera competente en la oficina del CRED, con el argumento de que luego de ingresar al lugar de trabajo, recibe a la madre, ante cualquier preocupación o disturbio en lo que respecta a su hijo, la madre se siente prestado atención y realmente concentrado en, el lugar de trabajo da consuelo a la consideración de su hijo. La aclaración por el hecho de que el grado de cumplimiento no es totalmente positivo podría deberse al aspecto lógico especializado, que como lo indica la prueba medible adquirió un bajo nivel de cumplimiento, lo que infiere que el médico cuidador debe mostrar un interés más destacado, la generosidad, dar más datos en el lugar de trabajo de desarrollo y avance, que en ciertas ocasiones está restringido por el interés extraordinario de los pacientes y los registros de enfermería irrazonables en la conferencia.

Para una explicación similar, contrastando y Maggi (2018) en su Investigación sobre la Calidad de la Atención de Enfermería y su efecto justo y cuadrado de cumplimiento de las mamás, se observó que las marcas de calidad lógica especializada que impactan el grado de cumplimiento, resultaron todas mensurables índices críticos, demostrando que las mamás tienen un grado digno de cumplimiento en el aspecto Técnico Científico. Esto demuestra que no hay similitud con la revisión actual; Porque la revisión muestra que los asistentes que laboran en el enfoque de bienestar de Characato en Arequipa comprenden que es un elemento focal de valor y aluden a su nivel de información para atender las condiciones médicas y en esta línea dar una consideración de calidad y atender los problemas de sus clientes. . De ahí que el aspecto lógico especializado viene dado por el grado de destreza de los asistentes médicos, que incorpora lo rigurosamente lógico, que es escolástico dirigido con consistencia con los principios y reglas de técnicas o cuidados que responden a modelos específicos, tal como lo indica la Enfermería.

En cuarto objetivo específico; en su dimensión humana y la satisfacción del usuario;

señala que tiene una relación positiva y alta de 0,748 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción. Estos resultados se contrastan con Herrera (2020) manifiesta que de las consecuencias de la presente revisión se puede muy bien inducir que el cumplimiento del cliente con respecto a la contraprestación brindada por el asistente refleje un cuidado sin muchos créditos de calidad, ya que cumple modestamente los requisitos, supuestos y deseos de las mamás, ambos genuinos Y vio, de manera similar, tiende a confirmarse que el cuidador médico no está dando una consideración ajustada, enfocándose en una terapia individual deslumbrante y dejando a un lado su percepción.

Por otra parte, para cuantificar la calidad se han utilizado diferentes modelos, el que se aplica en esta propuesta depende del creado por Donabedian, que propone abordar la calidad desde tres aspectos; el aspecto humano, el aspecto lógico especializado y el aspecto climático, en cada uno de los cuales se encuentran adscritos o prerrequisitos de calidad. En cuanto al aspecto humano; donde se rastreó que el 61,1% introdujo el cumplimiento total, el 31,4% el cumplimiento normal y solo el 7,4% la decepción. Estos resultados podrían aclararse por la forma en que la mayoría de los clientes consideran que los asistentes médicos los están atendiendo; ya que al entrar en la zona de ayuda que los contacta, ante cualquier malestar del paciente, se siente atendido y realmente concentrado; están pensados y aclaran la condición y la atención en términos razonables.

De igual forma, no se puede dejar de hacer referencia a que hubo desilusión en los clientes, correspondiente a lo que alude a la forma en que los cuidadores médicos no manifiestan y no dan trascendencia a las cuestiones de conducta del paciente, lo que hace hincapié en que puede mostrar causas ilimitadas; como la brutalidad, cierta inquietud, o esencialmente la despreocupación del asistente ante estas circunstancias.

En el último objetivo específico, manifiesta que la dimensión entorno tiene una relación positiva y alta de 0,752 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con la satisfacción. Estos resultados contrastan con Manuel (2019) Se encontró, 51,8% comunicó cumplimiento normal, 48,1% expresó que se cumplieron totalmente, mientras que no se registró referencia en el grado de desilusión. Las secuelas de la revisión actual en lo que respecta al aspecto Medioambiental no concuerdan con los resultados encontrados por Coronado y Vásquez, cuyos resultados muestran que el 83% dijo estar extremadamente cumplido, el 16% dijo estar cumplido y solo el 1% se mostró decepcionado; Obviamente, existe un contraste realmente perceptible, debido

ala forma en que se creó en varios entornos de bienestar, y que el marco de una instalación no es el mismo que el de una clínica médica. El aspecto ambiental de la naturaleza del cuidado brindado por el asistente infiere un grado fundamental de consuelo, ambiente, pulcritud, solicitud, protección y el componente de confianza que el cliente ve para la ayuda, la ansiedad de Nightingale sobre la necesidad de salvar una condición decente. de limpieza llegó a las oficinas de las administraciones de bienestar, Nightingale confió en que para mantenerse al día con una atención médica satisfactoria era importante tener un clima sano, que tuviera cinco focos fundamentales para garantizar el bienestar: aire limpio, agua pura, canales exitosos, perfectos y ligero.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva alta 0,760 de entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario. Lo que manifiesta que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.
2. Manifiesta que la calidad de atención de las usuarias en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe, es regular.
3. Señala que la satisfacción de las usuarias en la consulta externa de los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe, muestran tener un nivel regular están insatisfechas con el servicio.
4. Existe relación significativa positiva alta de 0,789, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión técnico científico se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.
5. Existe relación significativa positiva y alta de 0,748, es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la dimensión humana se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción
6. Existe relación significativa positiva alta de 0,752 es así como se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; dimensión entorno se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción.

## VII. RECOMENDACIONES

Si bien los resultados encontrados son favorables para la institución se recomienda:

1. A la Micro red Ferreñafe, promover la formación de círculos de calidad y la aplicación general de herramientas de mejora continua para establecer procesos de mejora en toda la organización, especialmente en los servicios paralos cuales se realizó este estudio. Orientado a superar las expectativas de los usuarios.
2. Se recomienda que los profesionales de enfermería diseñen estrategias encaminadas a capacitar a sus colegas para el buen trato y la satisfacción del usuario que ayuden a mejorar la calidad de la atención.
3. Recomienda que el Director de la Microred Ferreñafe centre su labor en el fortalecimiento de sus competencias en ciencias técnicas y medio ambiente, enfatizando las normas de bioseguridad para mejorar la calidad de atención y beneficiar la salud de las personas

## REFERENCIAS

- Ávila A (2017) Satisfacción del usuario: gestión de calidad en servicios de salud: y en el laboratorio clínico.
- Albornoz, D., & Arica, D. (2018). Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rímac. Tesis post grado, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramiro, J., Molina, M., & Romero, Z. (Abril de 2012). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm)
- Caizabanda, L. (2016). Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría. Ecuador.
- Cabral S (2017) Evaluación de la Satisfacción de Clientes. Ediciones Profesionales, S.L.U.
- CDC. (2020). Utilización de la telesalud para ampliar el acceso a servicios de salud esenciales durante la pandemia del COVID-19. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/telehealth-sp.html>
- Colmenares OA, Saavedra JL (2017). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Ciencia y Técnica Administrativa. 6(4).
- Blanco, N. (2015). Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (sis) en los servicios de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azangaro 2015”.

Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de ciencias histórico sociales. Arequipa.

DIRESA. (2016). Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>

Dueñas, O. (2010). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. 3-4.

Donabedian, A. (2009). Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectiva en Salud Pública. Instituto en Salud Pública.

Donabedian, A. (2010). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En *Salud Pública de México*, 32(113-117), 114

Estrada, W. (2007). Servicio y Atención Al Cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.

ESSALUD. (2020). EsSalud cuenta con insumos médicos para atención de casos de coronavirus y otras enfermedades. Obtenido de ESSALUD: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-cuenta-con-insumos-medicos-para-atencion-de-casos-de-coronavirus-y-otras-enfermedades>.

Fatima, T., Malik, S.A. and Shabbir, A. (2018), "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 6, pp. 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

Flores S., Mendoza L., Vieyra W., Moreno E., Bautista, A., & Reyes H (2019). La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud Pública de México*, 61(6), 716-725. <https://doi.org/10.21149/10562>

Fernández. (2009). Análisis y descripción de puestos de trabajo. . Obtenido de [https://www.google.com.pe/search?q=Fern%C3%A1ndez,+1995,+p310\).TIEMPO+DE+ESPERA&sa=X&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwjM](https://www.google.com.pe/search?q=Fern%C3%A1ndez,+1995,+p310).TIEMPO+DE+ESPERA&sa=X&tbm=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwjM)



- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2017). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Gómez, J. (2016). Clasificación de pacientes en servicios de urgencias y emergencias . 165-174.
- Grönroos, C. (1884). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*.
- Horvitz, J. (2007). Satisfacción total del cliente. Estados Unidos: McGraw-Hill Interamericana.
- Javiera V, Leonardo J, Elena A, Catalina (2018) Observatorio de Calidad en salud. 1 era edi. Chile. Febrero 2018. [http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles16609\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles16609_recurso_1.pdf)
- Ibáñez R (2018) Estudio de envío de mensajes de texto como recordatorio de citas de control infantil dirigido a madres de niños de 1 a 7 meses de edad en los centros de salud del primer nivel. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018 [Citado el 02 de junio del 2020]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3864>
- Ibarra A y Rúa E (2017) Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. . *Universidad Piloto de Colombia*; 6 (1): 143-154.
- Infantes, F. (2017). Quality of Attention and Satisfaction of out-clinic patients from the Complementary Medicine Center in Hospital III Iquitos- 2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. Obtenido de [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)
- Leiva, L., & Herrera, J. (2017). Uno de cada cuatro reclamos en hospitales y consultorios públicos es por maltrato. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/noticia/uno-de-cada-cuatro-reclamos-en-hospitales-y-consultorios-p%C3%BAblicos-es-por-maltrato/>

- Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L. (2017). Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution. *Ciencias de la Salud*.
- Manuel, J. (2019). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo centro de salud ciudad de Dios Arequipa 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?Sequence=1&isAllowed=y>
- Marriner, A., & Raile, M. (2011). *Modelos y teorías en enfermería*. (4ta Edición ed.). España: Harcourt Brace
- Miro, O., Sánchez, M., Espinosa, G., Coll, V., Bragat, E., & Milla, J. (2013). Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive, reorganization.  
[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation\\_for\\_view=VSNQq7wAAAAJ:J\\_g5IzvAfSwC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=VSNQq7wAAAAJ&citation_for_view=VSNQq7wAAAAJ:J_g5IzvAfSwC)
- Mukaka MM. Statistics Corner: A (2016) guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*. 2012; 24(3): 69- 71.
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Plan de acción para acelerar la reducción de la mortalidad materna y la morbilidad materna grave: estrategia de monitoreo y evaluación. [Internet] OPS: Montevideo [Citado el 02 de junio del 2020]. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49332>
- Otalotra, M.L., Rosenbaum, M.S., & Orejula, A. R. (2018). Understanding health care service quality in developing Latin America. *Health marketing quarterly*, 35(3), 167-185.  
<https://doi.org/10.1080/07359683.2018.1514733>
- Pathak, P. (2018). An Analysis of Outpatients' Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 2(1-2), 69–84.  
<https://doi.org/10.3126/jbssr.v2i1-2.20958>

- Pashanaste, D., & Pinedo, L. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis post grado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana Iquitos. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3314/TESIS%20FINAL%20PINEDO%20PASHANASTE--.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Pasten, W. (2017). Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. Tesis post grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. [amhttps://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pari A. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. Tesis. Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2347/1161\\_2017\\_pari\\_quispe\\_abigail\\_beatriz\\_fac\\_obstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2347/1161_2017_pari_quispe_abigail_beatriz_fac_obstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, M. (2018). Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional del Antiplano, Puno. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos K, Podesta LE y Ruiz, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*

(Lima),

20(3).

e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Ruiz, R. (2016). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Universidad Nacional César Vallejo.

Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274892/246122\\_RM727-2009EP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274892/246122_RM727-2009EP.pdf)

Requena MV, Serrano GC (2017) Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello..

Rodríguez, O. (2012). Sistema de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud. Manual de Procedimientos de Rehabilitación MINSA.

Sánchez AL.(2017) Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo. [Trabajo de Investigación]. Estado de Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Soto, C. (2011). Age Differences in Personality Traits From 10 to 65: Big Five Domains and Facets in a Large Cross-Sectional Sample. *Journal of Personality and Social Psychology*. [https://www.researchgate.net/publication/49696299\\_Age\\_Differences\\_in\\_Personality\\_Traits\\_From\\_10\\_to\\_65\\_Big\\_Five\\_Domains\\_and\\_Facets\\_in\\_a\\_Large\\_Cross-Sectional\\_Sample](https://www.researchgate.net/publication/49696299_Age_Differences_in_Personality_Traits_From_10_to_65_Big_Five_Domains_and_Facets_in_a_Large_Cross-Sectional_Sample)

Thompson I (2017) la satisfacción del cliente. Consultado el 12 de abril de 2017. Promonegocios.net. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Tanner, J., Cockerham, W., & Spaeth, J. (2010). Predicting physician utilization. *Med Care*(21), 360-9. Obtenido de *Med Care*.

Thompson. (2006). Satisfacción al cliente. Obtenido de [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion\\_del\\_Client](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion_del_Client)

Watson J (2013) Teoría del cuidado humano de Jean Watson. Revista de actualizaciones en enfermería (4). <http://colombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve104/trabajoslibre>

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de operacionalización**


<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>
<b>Calidad de atención</b>	Se define como el tipo de atención que el paciente espera, para maximizar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdidas y ganancias relacionadas con todas las partes del proceso en su estructura, proceso y resultado (Donabedian, A, 2010)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones técnica, humana y entorno	Técnico-Científica	Informe de evolución del paciente	1, 2	Siempre=1 A veces=2 Nunca=3	Encuesta de elaboración propia Escala Likert
				Realiza examen físico	3		
				Orientación integral	4		
				Derivación al especialista	5		
				Continuidad	6		
				Seguridad	7		
				Integralidad	8		
			Humana	Respeto	9		
				Información	10		
				Interés	11		
				Amabilidad	12		
			Entorno	Comodidad	13		
				Ambientación	14		
				Limpieza	15		
				Orden	16		
				Privacidad	17-18		
				Confianza	19-20		

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Medición	Técnicas e Instrumento de recolección de datos
<b>Satisfacción usuario</b>	Percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o	Esta variable se medirá con la encuesta SERQVUAL	Fiabilidad	- Demuestra Consejo entendible - Brinda servicio prometido.	1,2,3,4,5	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	Encuestas SERQVUAL
			Capacidad de Respuesta	- Suministra el servicio en el momento preciso - Suministra el servicio de manera correcta. - Proporciona un servicio rápido	6,7,8,9		
			Seguridad	- Demuestra buena reputación el servicio - Transmite confianza - Demuestra atención personalizada	10,11,12,13		
			Empatía	- Muestra Horarios adecuados a las necesidades. - Demuestra cordialidad - Demuestra claridad en el lenguaje	14,15,16,17,18		

	servicio principal.(Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra orden y limpieza.</li> <li>- Evidencia buena Iluminación.</li> <li>- Muestra Condiciones generales apropiadas. Usa Equipos sofisticados.</li> </ul>	19,20,21,22-24-25-26		
--	--	--	--------------------	--	----------------------	--	--



Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

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

Dimensión 3: seguridad					
11. Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del servicio de obstetricia.					
12. La capacidad de los profesionales del servicio de obstetricia, para brindarle apoyo en su enfermedad, fue alta.					
13. Las respuestas del personal del servicio de obstetricia, ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.					
14. Las explicaciones dadas por el personal del servicio de obstetricia, sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.					
15. Usted percibió que el personal del consultorio obstétrico cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad. (Bioseguridad).					
Dimensión 4. Empatía					
16. En el primer contacto con usted, el personal de consultorio obstétrico siempre se identificó o se presentó.					
17. El personal del consultorio obstétrico recibió con un saludo amable, respeto y paciencia.					
18. El personal del consultorio obstétrico, mostró interés en solucionar sus problemas.					
19. Usted comprendió la explicación que el personal del consultorio obstétrico le brindó.					
20. El horario de atención del consultorio obstétrico es conveniente para usted.					
Dimensión 5. Aspectos tangibles					
21. Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del consultorio obstétrico, son adecuadas.					
22. Los avisos, carteles, flechas, que se encuentran en el consultorio obstétrico, orientan mejor a los usuarios.					
23. La limpieza de las instalaciones físicas del consultorio obstétrico, es excelente.					
24. Los asientos en la sala de espera del consultorio obstétrico son sumamente cómodos.					
25. La presentación personal de los trabajadores que laboran en el consultorio obstétrico, es adecuada.					
26. Los ambientes del consultorio obstétrico cuentan con ventilación permanente.					



**CUESTIONARIO**

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

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

CRITERIOS	VALORACION				
	1 Muy mala	2 Mala	3 Regular	4 Buena	5 Muy buena
<b>DIMENSION I: TECNICA</b>					
1. La atención que recibió del personal obstétrico fue oportuna y rápida.					
2. Encontró citas disponibles y la obtuvo con facilidad.					
3. El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.					
4. Durante su atención en el servicio se le brindó interconsulta a los demás servicios					
5. El profesional obstetra mantuvo suficiente comunicación con usted y con sus familiares para explicarle su situación actual.					
6. Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)					
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
8. Cuando terminó su consulta le brindó información sobre su cuidado que debe seguir en casa.					
<b>DIMENSION II: HUMANA</b>					
9. Durante su consulta en el servicio obstétrico el personal le brindó un trato cordial y amable					
10. El personal obstétrico respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento.					
11. Le permitieron que un familiar u otra persona de su elección le acompañe durante su consulta.					
12. La historia clínica se encontró disponible para su atención.					
13. Recibió algún grito o mal trato del personal de salud.					

14. Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.					
<b>DIMENSION III: ENTORNO</b>					
15. Que calificativo le darías a los ambientes del establecimiento.					
16. Los servicios higiénicos se hallan limpios e higiénicos.					
17. Los ambientes del servicio tenían buena comodidad y privacidad.					
18. El horario de espera para su atención, crees que es adecuado.					
19. El personal de salud contó con el equipo necesario disponible para su atención.					
20. Como le pareció la presentación personal de los trabajadores de salud.					

### Anexo 3: validación del instrumento

#### COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Chiclayo, 04 de noviembre del 2021

Señor Dra.

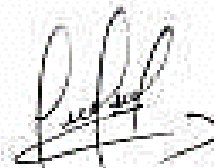
Lilzbeth Beatriz Sugay Cabrera Carrasco

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su valiosa colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento (anexo), que serán aplicados a una muestra seleccionada del usuario externo y siendo la finalidad de recoger información directa para la investigación titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe", para fines de investigación.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, donde se pueden seleccionar una, varias u otra alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relacionada a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,



Sánchez Nario, Jeesica Yolanda

DNI: 17448043

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

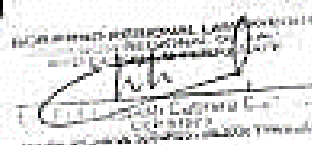
Quien suscribe, Lilizbeth Beatriz Sugey Cabrera Carrasco, con documento de identidad N° 44780218, de profesión Obstetra Especialista y Maestra en Gestión de los servicios de salud, ejerciendo actualmente como Obstetra, en Red de salud de Ferreñafe

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe*, a efectos de su aplicación a las usuarias para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				X	
Claridad Conceptual				X	
Redacción y Terminología				X	
Escalamiento y Codificación				X	
Formato				X	

Fecha: Chiclayo, 04 del 2021



Lilizbeth Beatriz Sugey Cabrera Carrasco

DNI N° 44780218

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Chiclayo, 04 de noviembre del 2021

Señor Dra.

Teófila Tulluma Garnique

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su valiosa colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento (anexo), que serán aplicados a una muestra seleccionada del usuario externo y siendo la finalidad de recoger información directa para la investigación titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe", para fines de investigación.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, donde se pueden seleccionar una, varias u otra alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relacionada a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,



---

Sánchez Nerio, Jeesica Yolanda

DNI: 17448043

### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Teófila Tullume Garnique, con documento de identidad N° 16726657, de profesión Obstetra Especialista y Maestra en Gestión de los servicios de salud, ejerciendo actualmente como Obstetra, en el Hospital Referencial Ferreñafe

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe", a efectos de su aplicación a las usuarias para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				x	
Claridad Conceptual				x	
Redacción y Terminología				x	
Escalamiento y Codificación				x	
Formato				x	

Fecha: Chiclayo, 04 del 2021

  
\_\_\_\_\_  
Teófila Tullume Garnique

DNI N° 16726657



## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Chiclayo, 04 de noviembre del 2021

Señor Dra.

María Fany Pérez Coronel

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su valiosa colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento (anexo), que serán aplicados a una muestra seleccionada del usuario externo y siendo la finalidad de recoger información directa para la investigación titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe", para fines de investigación.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, donde se pueden seleccionar una, varias u otra alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relacionada a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,



Sánchez Merio, Jaessica Yolanda

DNI: 17448043

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, María Fanny Pérez Coronel, con documento de identidad N° 40626053, de profesión Obstetra Especialista y Maestra con Grado de estudios Superior universitario, ejerciendo actualmente como Obstetra, en el Centro de labores HRF.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe", a efectos de su aplicación a las usuarias para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				X	
Claridad Conceptual				X	
Redacción y Terminología				X	
Escalamiento y Codificación				X	
Formato				X	

Fecha: Chiclayo, 04 del 2021

  
\_\_\_\_\_  
María Fanny Pérez Coronel  
DNI N° 40626053

## Anexo 4: autorización de la aplicación del instrumento

 <b>PERU</b> GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE GERENCIA REGIONAL DE SALUD	 <b>Firmado digitalmente por RIVAS GUEVARA JUAN ALPIO RR-4076322</b> Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE Fecha y hora de proceso: 23/11/2021 - 11:38:09
--	--

el siguiente detalle: Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia Chiclayo 23 noviembre 2021

OFICIO N° 003544-2021-GR.LAMB/GERESA-L [4014404 - 1]

JEESSICA YOLANDA SANCHEZ NERIO  
ESTUDIANTE III CICLO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO

**ASUNTO: AUTORIZACION EJECUCION TRABAJO DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA: SOLICITUD SIN 4014404-0**

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque le concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DE LA MICRO RED FERREÑAFE.". Cuya fecha de inicio es del 22/11/2021 al 10/12/2021 del presente año.

Por lo expuesto se **AUTORIZA** la realización del presente trabajo de investigación en forma virtual

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: [capacitacion.geresal@gmail.com](mailto:capacitacion.geresal@gmail.com)

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

Firmado digitalmente  
JUAN ALPIO RIVAS GUEVARA  
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE  
Fecha y hora de proceso: 23/11/2021 - 11:38:09

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 079-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2015-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sigpe03.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Voz electrónico de:  
- OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
JOSE HECTOR LLUEN CLUMPA  
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
2021-11-23 10:33:45-08

## Anexo 5: consentimiento informado

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe. Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrados únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego desea realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

**Alumna:** Sánchez Nerio, Jeesica Yolanda

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

---

Nombre del usuario y

Firma DNI:

Diciembre 2021

## Anexo 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIOS DE OBSTETRICIA DE LA MICRO RED FERREÑAFAE**

Problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance) / diseño	Técnica / instrumento
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de obstetricia de la microred Ferreñafe- Ferreñafe 2021?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Conocer la relación entre el grado de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe – Ferreñafe 2021</p>	<p>Existe relación entre el grado de calidad de la atención en el Servicio de Obstetricia de la Microred Ferreñafe- Ferreñafe 2021.</p>	<p>V.I.: Calidad de Atención en los Servicios de Obstetricia de las Microred Ferreñafe- Ferreñafe 2021</p> <p>V.D.: Satisfacción del usuario externo del Servicio de Obstetricia de la Microred Pitipo y Ferreñafe- Ferreñafe 2021</p>	<p>Unidad de análisis usuario del servicio de Obstetricia</p> <p>POBLACIÓN: La población de estudio está conformada por todos los servicios de Obstetricia de la Micirred Ferreñafe- Ferreñafe 2021</p> <p>MUESTRA: Dato para el cálculo de la muestra fue de población usuarios atendidos en el servicio de Obstetricia de la Microred Pitipo y Ferreñafe</p>	<p>Diseño de investigación: Cuantitativo; Descriptivo, correlacional Observacional</p> <p>Tipo descriptivo transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Encuesta a pacientes (usuarios externos)</p> <p>Cuestionario</p> <p>Fuente: Encuest a tipo LIKERT.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>
<p>Problemas específicos:</p> <p>4. ¿Cuál es el grado de calidad de atención percibida por los usuarios en los servicios de obstetricia de la micro red Ferreñafe – Ferreñafe 2021?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de Obstetricia de la Micro red Ferreñafe – Ferreñafe 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el grado de calidad de atención percibida por el usuario en los servicios de Obstetricia de la micro red Ferreñafe- Ferreñafe 2021</li> <li>2. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de Obstetricia de la Microred Ferreñafe- Ferreñafe 2021</li> </ol>	<p>El nivel de satisfacción del usuario del servicio de Obstetricia de la Microred Ferreñafe – Ferreñafe 2021</p>				



