



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en  
consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Chambergó Rodríguez, Catya Guissela (ORCID:0000-0002-5610-1439)

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Con toda mi gratitud a mi madre, quien, con su paciencia, fuerza y amor, ha incentivado en mí la fortaleza para seguir avanzando día a día y cumplir este gran reto.

Catya Guissela.

## **Agradecimiento**

A Dios, gracias a sus bendiciones y protección siempre sigo por el camino del bien y por permitirme culminar mis estudios con éxito.

A mi docente asesora de tesis, Dra. Norma del Carmen Gálvez Días, por haber guiado la investigación, contribuyendo con su experiencia para lograr que los resultados obtenidos sean un aporte para los servicios de la salud.

Al Centro de Salud, por permitirme la recolección de los datos que han hecho posible el desarrollo de la investigación

Catya Guissela.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.1.1. Tipo de investigación.....	12
3.1.2. Diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.3.1. Población .....	14
3.3.2. Muestra .....	14
3.3.3. Muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	49

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Rango etario de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022.....	28
<b>Tabla 2.</b> Nivel de estudios de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022.....	29
<b>Tabla 3.</b> Ingreso familiar mensual de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022.....	30
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia de visita de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022.....	31
<b>Tabla 5.</b> Constraste de normalidad de los datos.....	31
<b>Tabla 6.</b> Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica.....	32
<b>Tabla 7.</b> Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la validez de la consulta obstétrica.....	33
<b>Tabla 8.</b> Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la lealtad a la consulta obstétrica.....	34
<b>Tabla 9.</b> Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias.....	35

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Esquema del diseño de estudio.....	13
<b>Figura 2.</b>	Nivel de calidad del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022.....	18
<b>Figura 3.</b>	Nivel de calidad de los elementos tangibles del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022	19
<b>Figura 4.</b>	Nivel de calidad de la fiabilidad del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022.....	20
<b>Figura 5.</b>	Nivel de calidad de la capacidad de respuesta del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022	21
<b>Figura 6.</b>	Nivel de calidad de la seguridad del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022.....	22
<b>Figura 7.</b>	Nivel de calidad de la empatía del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022.....	23
<b>Figura 8.</b>	Nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022.....	24
<b>Figura 9.</b>	Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la confiabilidad hacia la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022.....	25
<b>Figura 10.</b>	Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la validez hacia la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022	26
<b>Figura 11.</b>	Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la lealtad hacia la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022	27

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque en el contexto de pandemia por Covid-19, para el año 2022. Fue de tipo básica, diseño no experimental, correlacional. Para recopilar la información necesaria se utilizó la técnica de la entrevista y, por consiguiente, el instrumento del cuestionario. La población estuvo conformada por las usuarias del servicio mencionado; mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia se determinó una muestra conformada por 60 mujeres. Los principales resultados mostraron la caracterización de las usuarias como mujeres entre los 25 y 35 años, nivel secundario completo, ingresos mensuales de 0 a 1300 soles y una frecuencia de visita mensual. Además, se evidenció un nivel alto de calidad del servicio y satisfacción con el mismo. Se concluyó la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y las dimensiones de confiabilidad, validez y lealtad de la satisfacción de las usuarias.

**Palabras clave:** *calidad de servicio, satisfacción del usuario, consulta obstétrica*

## **Abstract**

The main purpose was to establish the relationship between the care quality and the satisfaction of the users of the obstetric consultation of a Health Center in Lambayeque in the context of a Covid-19 pandemic, to the year 2022. It was basic and the methodology used had a quantitative approach and a correlational level; In addition, a non-experimental cross-sectional design was adopted. To collect the necessary information, the interview technique was used and, consequently, the questionnaire instrument. The population was made up of the users of the mentioned service; using a non-probabilistic convenience sampling, a sample made up of 60 women was determined. The main results showed the characterization of the users as women between 25 and 35 years old, complete secondary level, monthly income from 0 to 1300 soles and a monthly visit frequency. In addition, a high level of service quality and satisfaction with it was evidenced. The existence of a direct and significant relationship between the quality of the service and the dimensions of reliability, validity and loyalty of the users' satisfaction was concluded.

**Keywords:** *service quality, user satisfaction, obstetric practice.*

## I. INTRODUCCIÓN

En septiembre de 2015, líderes a nivel mundial se acogieron a un grupo de objetivos globales buscando crear una nueva visión mundial de desarrollo sostenible. Todos estos objetivos presentan metas propias que buscan ser alcanzadas hasta 2030. Este estudio se enfoca específicamente en la meta 3.1, que dispone el descenso de los porcentajes de mortandad materna a nivel mundial a un índice menor de 70 por cada 100.000 nacidos vivos; así también, en la meta 3.7, que garantiza la universalidad de los servicios de salud sexual y reproductiva, control natal, además de la inclusión de la salud reproductiva en las estrategias y los planes nacionales (Organización de las Naciones Unidas, s.f.).

La tasa de mortandad materna actual es elevada: diariamente fallecen unas 830 mujeres a nivel mundial por complicaciones asociadas con la gestación o el parto. De 2000 a 2017, la tasa a nivel mundial de mortalidad materna disminuyó un 38 %, esto significa 211 decesos de cada 100 000 nacidos vivos. Esta estadística significa una tasa media anual de reducción del 2,9%. Si bien es un avance, resulta ser un porcentaje mucho menor de la tasa anual del 6,4% necesaria para consumir la meta 3.1 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Organización Mundial de la Salud, 2019).

A nivel mundial, muchas de las muertes maternas entre los años 2003 y 2009 fueron a causa de hemorragias, trastornos hipertensivos e infecciones que derivaron en sepsis. La primera causa mencionada tuvo mayor porcentaje de incidencia en las regiones de menores ingresos, como África (36.9%); mientras que en Latinoamérica y el Caribe, la segunda causa mencionada fue la que mayor presencia mostró, representando el 22.1% del total de las muertes maternas. Las muertes por infección fueron en mayor proporción en países de ingresos bajos y medios. Esto demuestra la relación directa entre el índice de muertes maternas y los componentes relacionados con el nivel de vida y el acceso a servicios de calidad, los que resultan ser mejores en países con ingresos altos (Geller et al., 2018).

En el Perú, la consulta obstétrica tiene una influencia decisiva entre la vida y la muerte de las embarazadas y de los niños por nacer; es decir la deficiente calidad de estos servicios constituye uno de los obstáculos para afrontar exitosamente esta problemática (Ministerio de Salud del Perú, 2009)

En el centro de salud donde se realizará la indagación, el Servicio de Obstetricia abarca las áreas de hospitalización, centro obstétrico, consultorio de obstetricia I y II. En estas áreas están distribuidas profesionales obstetras, quienes atienden a las gestantes en sus controles prenatales, en el trabajo de parto y puerperio, así mismo brindan atención en salud sexual y reproductiva, toma de Papanicolaou, examen de mama, examen de IVAA y atención del adolescente, adulto joven. El incremento de la demanda de pacientes, la falta de obstetras, la precaria infraestructura y por ende la falta de consultorios, originan un problema de satisfacción de los usuarios de este centro de salud. Los pacientes forman extensas colas para conseguir una consulta, la relación del personal de salud - paciente es insuficiente, la farmacia no está abastecida suficientemente, lo que obliga a recurrir a farmacias particulares, originando mayor gasto y afectando la economía de los pacientes.

En este sentido, el nuevo contexto de pandemia de la COVID-19 ha empeorado el escenario. Esta enfermedad, ha dejado en evidencia la precariedad de la situación sanitaria del Perú, la falta de liderazgo en el sector y la falta de institucionalidad dentro de los hospitales (Vargas et al., 2021).

En el presente estudio nos guiaremos de la Directiva Sanitaria N°131-MINSA/2021/DGIESP, aprobada en abril del 2021, como guía para la elaboración de nuestro instrumento. La mencionada norma establece medidas técnicas, administrativas y procedimientos que garantizan la atención integral en el contexto de emergencia sanitaria (Ministerio de Salud del Perú, 2021).

En este sentido, se enuncia la siguiente interrogante de investigación: ¿cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica del Centro de Salud Lambayeque contextualizado en un escenario de pandemia por Covid-19, para el año 2022?; y, junto con ella, las preguntas específicas: ¿qué vínculo hay entre la calidad de atención y (a) la confiabilidad, (b) la validez y (c) la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de salud en Lambayeque contextualizado en un escenario de pandemia por Covid-19, para el año 2022?

El presente trabajo de investigación tiene justificación por cuanto aporta en lo práctico, teórico y metodológico.

En lo práctico, la investigación ayuda a solucionar deficiencias en la condición de atención en los consultorios obstétricos de los centros de salud. Así también, resulta de gran importancia para los centros médicos en este nuevo contexto de la pandemia por Covid-19, pues les permitirá adecuarse a las necesidades y exigencias para ofrecer un servicio de calidad y, así, lograr la satisfacción de las mujeres que hacen uso de él.

En lo teórico, la investigación genera epistemología al analizar y utilizar un conjunto de teorías tanto para la condición de la atención en los consultorios obstétricos como para la complacencia de las usuarias del consultorio obstétrico en la situación de crisis sanitaria a causa pandemia por Covid-19.

Metodológicamente se justifica ya que, propone estrategias que permitirán obtener conocimiento confiable, siguiendo un plan metodológico que busca determinar el vínculo entre la condición de la atención y la satisfacción de las usuarias en el consultorio obstétrico contextualizado en un escenario de pandemia por Covid-19.

Así, entonces, se plantea como objetivo principal establecer el vínculo entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un determinado centro de salud en el escenario de pandemia por Covid-19 en el año 2022. Así mismo, como objetivos específicos, se plantea caracterizar a las usuarias del consultorio obstétrico del Centro de Salud de Lambayeque, determinar el vínculo entre la calidad de atención y (a) la confiabilidad, (b) la validez y (c) la lealtad en la consulta obstétrica de un centro de salud durante la pandemia por Covid-19, en el año 2022.

Con respecto a la hipótesis, se plantea que, a nivel general, existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un Centro de Salud durante la pandemia Covid-19. Así mismo, como hipótesis específicas, se plantea que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y (a) la confiabilidad, (b) la validez y (c) la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud durante la pandemia por Covid-19.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los siguientes estudios a nivel internacional:

Akinlusi et al. (2022) realizaron un estudio con el fin de evaluar la complacencia de las pacientes en relación con la calidad de atención de los servicios de ginecología y obstetricia de un hospital terciario en Nigeria. Bajo un enfoque cuantitativo y diseño explicativo, se les aplicó cuestionarios a una muestra de 500 mujeres que hicieron uso de la atención ambulatoria. Los autores concluyeron que la relación entre la condición del servicio y la complacencia de las usuarias fue positiva, expresando la mayoría un alto grado de satisfacción, pero considerando aspectos como el tiempo de espera y procesos administrativos se consideraron ineficientes.

Rahmadhani et al. (2021) llevaron a cabo una indagación con el propósito de establecer la relación entre la condición en la que se ofrece el servicio obstétrico de un hospital en Indonesia y la satisfacción de sus pacientes, bajo una política anti-Covid. Para ello, adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño explicativo. La muestra la conformaron 360 pacientes del servicio de obstetricia y ginecología. Mediante una regresión logística demostraron la existencia de un vínculo significativo entre la satisfacción de los pacientes y la condición del servicio, pero debieran optimizarse las dimensiones de seguridad, empatía y elementos tangibles.

Castellón (2019) valoró el nivel de complacencia de los usuarios en Nicaragua, sobre la calidad de atención recibida. Esta investigación tuvo una metodología descriptiva, con corte transversal y se obtuvieron resultados de 227 usuarios que fueron participantes de la aplicación del instrumento elegido, es decir la encuesta SERVQUAL. Los hallazgos le permitieron concluir que la apreciación de la asistencia recibida es cercana a las expectativas de los pacientes, es así que se determina la presencia de un vínculo positivo entre la satisfacción y calidad del servicio.

León (2019) evaluó el vínculo existente entre satisfacción usuaria y la calidad observada en la atención gineco-obstétrica en el centro de salud de tipo C en Ecuador y así elaborar una propuesta de estrategias de mejora. Este trabajo tuvo un enfoque deductivo y cuantitativo, de tipo transversal analítico. La técnica elegida fue la encuesta y se tomó como guía el Servperf. Esta investigación concluye que

existe un elevado grado satisfactorio en las usuarias del área de gineco – obstetricia sobre la atención recibida por el centro de salud.

A nivel nacional, se distinguen los siguientes estudios:

Cachique y Barrios (2021) investigaron el vínculo entre la condición del servicio y la complacencia de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia de un hospital en Lima. La indagación adquirió un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. La información necesaria se recopiló mediante cuestionarios SERVQUAL, que arrojaron un coeficiente Taub de Kendall de 0.488, lo que les permitió, a los autores, concluir que en efecto hay un vínculo estadísticamente significativo y alta entre las variables en estudio.

Apaéstegui (2019) indagó la conexión entre la calidad en la atención del servicio de hospitalización de gineco obstetricia de un hospital en Tarapoto y la complacencia de sus usuarias. Dicho estudio contó con una metodología de enfoque cuantitativo y un nivel correlacional observacional. Se le aplicó, a una muestra de 68 pacientes, un cuestionario SERVQUAL, que permitió determinar una condición regular del servicio (30%) y un coeficiente correlacional de 0.896. La autora finalizó concluyendo que la conexión entre las dos variables era alta y positiva.

Piedra (2019) evaluó la existencia del vínculo entre la condición de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Tópico de Medicina en Lima. El estudio tuvo una metodología observacional, descriptiva. Se aplicó como instrumento una encuesta de 22 preguntas, basadas en el SERVQUAL adaptado, aplicadas a una muestra de 124 usuarios al finalizar su atención. La investigación, mediante sus conclusiones, corroboró la presencia de una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de complacencia de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina. Además, se halló que la empatía y la fiabilidad fueron las dimensiones de mayor notoriedad.

Cordero (2018) evaluó el vínculo entre la condición del servicio y la satisfacción del paciente en Lima. Esta investigación tuvo una metodología con diseño descriptivo correlacional, se utilizó como instrumentos dos cuestionarios que emplearon la escala Likert: uno para cada variable. El análisis de los resultados permitió concluir la presencia de una relación significativa, directa e importante entre las variables de la indagación, aceptándose la hipótesis alterna. Es decir, sí

se brinda una adecuada condición de servicio, mejoraría la satisfacción percibida por el usuario. Poniendo en evidencia que mientras más confianza y empatía brindada mediante la resolución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será el grado de satisfacción del mismo.

Finalmente, a nivel local, presentamos los siguientes trabajos de investigación:

Sánchez, (2022) presentó una indagación que tuvo como fin primordial la identificación del vínculo entre la condición en la que reciben el servicio y la complacencia percibida durante la consulta externa del servicio de obstetricia en un centro de salud de la Micro red Ferreñafe. Se adoptó, entonces, un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. Con una muestra de 80 usuarias, se aplicó un cuestionario, el mismo que evidenció un coeficiente de correlación de 0.760. El autor, entonces, concluye que existe una relación positiva y alta entre las dos variables.

Mundaca (2022) llevó a cabo un estudio donde se estableció el propósito de hallar el vínculo entre la satisfacción de las mujeres que utilizan el servicio de Obstetricia de un centro de salud en Motupe. Se empleó, para ello, una metodología con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. El número de mujeres que conformaron la muestra y a las que se les aplicaron dos cuestionarios fue de 132. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0.891, por lo que la autora concluye que las variables se vinculan de manera directa y significativa entre ellas.

Vásquez (2020) realizó una indagación que tuvo como propósito establecer el vínculo entre la condición del servicio y la complacencia de las usuarias externas del servicio gineco-obstetra del Hospital Luis Heysen. Se empleó, para ello, una metodología cuantitativa explicativa. Los resultados, obtenidos mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL a una muestra de 263 usuarias, permitieron concluir que las mujeres que hicieron uso del servicio mencionado, mostraron un grado de complacencia óptimo relacionado con aspectos como las instalaciones e infraestructuras del centro de salud, así como con la atención.

Santana (2018) evaluó el vínculo existente entre la condición de la atención y la satisfacción de las usuarias del servicio obstétrico del puesto médico Fonavi IV. El estudio fue descriptivo y de corte transversal, debido a que se desarrolló en un

determinado periodo. El instrumento elegido fue el cuestionario aplicado a una muestra de 60 usuarios. La autora arribó a la conclusión que existe un vínculo entre ambas variables investigadas según la percepción de las usuarias del servicio obstétrico. Asimismo, respecto a la condición de atención se halló que más del 75% de usuarias la perciben como buena; además se resalta que ninguna la percibe como mala.

Como podemos observar, existe un amplio estado del arte relacionado a nuestro tema de investigación. Sin embargo, la literatura previa sobre el tema contextualizado en la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia de Covid-19 es muy poca.

El término calidad empieza a abordarse desde el sector industrial; sin embargo, más adelante, comenzó a discutirse en relación a los servicios. Los autores Parasuraman, Berry y Zeithmal son catalogados como los iniciadores en el campo de investigación de la gestión de calidad en los servicios. El acelerado avance dicho sector en la mayoría de economías, la poca regulación de las industrias de servicios y, por ende, la aparición de más competencia, favoreció al afianzamiento de la importancia de esta disciplina (Ranaweera & Sigala, 2015). Para Cárdenas et al. (2019), la calidad del servicio es una metodología implementada indistintamente por instituciones del ámbito público, privado y social, con el objetivo de satisfacer a los clientes internos y externos; esto, permitirá la consecución de mayor cantidad de usuarios que adquieran sus bienes o servicios.

Si bien, la medición de la calidad de un servicio resulta más difícil que la de un producto tangible (Sarmah & Singh, 2021); diversos investigadores han desarrollado, junto con otros métodos para valorar la condición de los servicios, el reconocido modelo SERVQUAL. Este modelo inicialmente tenía diez dimensiones que, luego, fueron reducidas a solo cinco. Aunque este modelo resulta de gran utilidad para muchas industrias, algunos estudiosos, al entrar en debate, afirmaron que no es el más óptimo para todos los contextos (Thai et al., 2014, como se citó en Cañón y Rubio, 2018).

Es así que Cronin y Taylor, como lo explican Arguello et al. (2020), elaboraron un nuevo modelo basado en SERVQUAL, tomando al desempeño como único factor de evaluación de la calidad de un servicio; denominando a su nuevo modelo como SERVPERF. En este método, los investigadores midieron el

desempeño (servicio percibido) con las mismas 5 dimensiones con las que se realiza la medición de la calidad del servicio con un enfoque diferencial de expectativa-percepción. Las dimensiones que se consideraron para el nuevo modelo modificado, como lo explican Akdere et al. (2018), son:

- a. Elementos tangibles, que hace referencia a las instalaciones físicas, equipo y personal humano que pertenece a la organización y que deben estar en óptimas condiciones, de acuerdo con sus posibilidades;
- b. Fiabilidad, referida a la capacidad que posee el personal para realizar de manera correcta el servicio;
- c. Capacidad de respuesta, entendida como la capacidad de atender y de ofrecer un servicio de forma rápida frente a las exigencias de los consumidores;
- d. Seguridad, referente al conocimiento y la cortesía que presentan los empleados y que inspira confianza en los consumidores;
- e. Empatía, que alude a la habilidad de los empleados para cuidar de los consumidores, otorgándoles una atención individualizada.

Donabedian (1966, como se citó en Torres y Vásquez, 2015), iniciador en el estudio de la condición en la atención médica, propuso tres perspectivas para la evaluación de la calidad. Estas son: estructura, proceso y resultados, estos como enfoques a la adquisición de información sobre la existencia o ausencia de cualidades que aportan a definir la calidad. Así también, el autor indicó dos dimensiones principales de la calidad fuertemente conectadas: una, denominada técnica y la otra, interpersonal. La primera hace referencia a los conocimientos y ejecución de técnicas eficaces en la atención; y la segunda, al vínculo que se origina entre quienes brindan el servicio y aquellos que hacen uso de él, teniendo en cuenta para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se lleva a cabo el servicio. A menudo, quienes tienen la responsabilidad de dirigir los centros sanitarios le dan más importancia a lo técnico, mientras que los usuarios enfatizan más el aspecto interpersonal. Se debe reconocer que ambos aspectos son muy importantes en el resultado de la atención, tanto para los pacientes como para los proveedores del servicio.

En el contexto de emergencia sanitaria debido a la expansión del Covid-19, el Ministerio de Salud del Perú (2021) ha dispuesto la Directiva Sanitaria N°131-MINSA/2021/DGIESP, aprobada en abril del 2021. La mencionada norma establece medidas técnicas, administrativas y procedimientos que garantizan la atención integral en el contexto de emergencia sanitaria. Se revelan, aquí, las disposiciones generales y específicas durante la atención materna. Entre las medidas adoptadas se encuentran la atención oportuna durante el parto con la debida protección para evitar el contagio, visitas domiciliarias complementarias a la cita médica en casos de alto riesgo y considerando el tamizaje de violencia de género.

Por otro lado, el concepto del término satisfacción ha sido bastante discutido dentro del campo teórico de la psicología. El desarrollo logrado por las ciencias médicas actualmente vuelve sumamente necesario analizar la calidad de los procedimientos asistenciales brindados en el sector salud y, por consiguiente, reevaluar el significado de la satisfacción, pues esta, además de ser uno de los parámetros de medición, es también el instrumento por excelencia para evaluar y perfeccionar los servicios sanitarios brindados.

La satisfacción de los usuarios puede ser definida como la creencia que tienen estos de que un sistema ha logrado complacer todas sus necesidades relacionadas con él (Marzal et al., 2020). Sin embargo, para Kalankesh et al. (2020), la satisfacción del usuario es difícil de definir, pues es un constructo intangible que se encuentra en constante evaluación. En algunos casos, es el único elemento capaz de determinar el rendimiento de un sistema para una determinada organización; para el éxito de este, aquel factor debe ser tomado en cuenta al momento de su diseño, desarrollo o adaptación.

En lo que respecta a la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera (2021), en su Plan de Satisfacción del Usuario Externo, expone que la satisfacción representa el nivel de cumplimiento con las expectativas y percepciones propias de quienes hacen uso de los servicios ofrecidos por el centro de salud.

A lo largo de los años, estudiosos han desarrollado distintas teorías en torno a la satisfacción del paciente desde distintos puntos de vista. Para Flores (2017), las cinco principales son:

- La teoría del desempeño, que difiere de la idea de que la complacencia del usuario es afectada según las expectativas previas que este tenga; dice más bien, que esta es afectada por el desempeño de la atención en sí y el resultado clínico que el tratamiento brindado le genere.
- La teoría del logro es contraria a la teoría precedente, pues afirma que la satisfacción es el resultado de la coincidencia entre las esperanzas creadas por el paciente antes de recibir la atención, con la atención real percibida. Lo que significa que tendrá una percepción positiva si la atención coincide o supera las expectativas previas.
- La teoría de las expectativas no cumplidas explica que el usuario crea esperanzas previas sobre la atención que recibirá y compara estas con la percepción después de recibirla. Mientras más altas sean las expectativas creadas, más complicado será lograr cumplir o exceder estas, lo que resultará en menor grado de satisfacción. Esta teoría involucra el grado de conocimiento de los pacientes atendidos, mientras más conocimiento tengan de la atención y/o procedimientos que recibirán, más altas serán sus expectativas.
- La teoría de la equidad social afirma que la satisfacción del paciente está relacionada a la comparación que éste haga de la atención recibida por otros pacientes que reciban el mismo tratamiento, bajo similares condiciones. Es decir, el usuario estará satisfecho si considera haber recibido un tratamiento similar al de otro usuario. Por el contrario, si considera que ha recibido un tratamiento deficiente al hacer esta comparación, se mostrará insatisfecho.
- La teoría del proveedor primario asegura que el grado de complacencia del paciente está condicionado por el servicio que le brinde el proveedor de cuidado directo, aquí el paciente evalúa además el tiempo de espera al proveedor. Según esta teoría, son estos proveedores los que ofrecen la utilidad máxima a los usuarios.

Hidalgo (2018), por su parte, afirma que la complacencia de los usuarios de los servicios médicos presenta tres dimensiones. Estas son:

- a. Confiabilidad, que, desde un enfoque más amplio, significa el cumplimiento de los compromisos expresados por la institución durante

la prestación de un servicio. En otras palabras, en la capacidad que poseen para “entregar lo que prometen”;

- b. Validez, que en el sector salud, es la principal característica que posee un servicio que es brindado, de manera correcta, por un profesional competente, y que logra cumplir con las expectativas del usuario;
- c. Lealtad, referida a la conservación de los pacientes por parte de la institución sanitaria.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue de tipo básica debido a que, como lo disponen, Firdaus et al. (2021), fue elaborada individualmente solo en el ámbito académico, teniendo como fin la comprensión de un problema para la obtención de beneficios a nivel teórico, mas no práctico. Para este caso, la presente investigación demostró la conexión que existe entre la calidad del servicio y la magnitud de la complacencia en las mujeres usuarias del servicio de atención obstétrica de un centro de salud determinado, elaborando solo nueva literatura sobre el tópic que, puede fungir como base para la elaboración de otras investigaciones a mayor profundidad sobre la problemática.

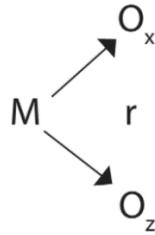
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Fue no experimental, pues las variables se observaron en escenarios reales y no en otros creados a propósito para el estudio; posteriormente se analizaron tal y como se presenten en la realidad (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Así también, Mohajan (2020) afirma que en este diseño de indagación no existe manipulación alguna de las variables, las mismas que serán evaluadas a medida que ocurran. El corte fue transversal, debido a que se narraron los acontecimientos conforme ocurrieron, asimismo, se recopiló la información en un determinado momento (2018), para esta investigación fue el año 2022.

El nivel fue correlacional pues, como afirman Miller y Ross (2020), se pretendió observar la relación o vínculo entre dos variables. Por otro lado, para Arias (2021), en este nivel de indagación, no existe prevalencia de parte de ninguna variable por sobre la otra, siendo los resultados invariables en caso el orden de las mismas sea alterado. Así también, no determina las causas que desatan un fenómeno, sino el vínculo que existe entre las variables que lo conforman.

Para Ñaupas et al. (2018), buscando corroborar la presencia o no de un vínculo entre las variables de estudio, se elaboró el siguiente modelo:

**Figura 1**  
Esquema del diseño de estudio



En el cual:

M = Muestra.

O1 = Calidad de atención.

O2 = Satisfacción de la usuaria.

r = la relación o vínculo entre ambas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

Definición conceptual: Hace referencia al conjunto de características de los servicios brindados al usuario que buscan satisfacer las necesidades de este (Huamanchumo, 2018).

Definición operacional: La calidad de atención será medida mediante cuestionario con respuestas valoradas en escala de Likert, en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

#### **Variable 2: Satisfacción de la usuaria.**

Definición conceptual: Es la creencia que tienen las usuarias de que un sistema ha logrado complacer todas sus necesidades relacionadas con el servicio que se le ofrece (Marzal et al., 2020).

Definición operacional: La satisfacción de la usuaria será medida mediante un cuestionario con respuestas valoradas en escala de Likert, en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.

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

#### **3.3.1. Población**

Como población, para la presente indagación, se consideró a todas las mujeres que hicieron uso del servicio de obstetricia del centro de salud, en el mes de Junio del 2022. Según la base de datos del establecimiento, esta población estuvo conformada por 60 usuarias, que corresponde al promedio mensual de mujeres que hacen uso del servicio.

Dentro de los criterios de inclusión y exclusión se consideran:

Criterios de inclusión: Edad entre 18 y 59 años atendidas en el departamento de obstetricia, conformidad con su participación en la investigación.

Criterios de exclusión: Mujeres usuarias menores de 18 o mayores de 59 años, Inconformidad con su participación en el estudio.

#### **3.3.2. Muestra**

Para esta indagación, la muestra fue determinada mediante los criterios de selección establecidos anteriormente y determinados por el personal investigador.

Así, la muestra para este estudio fue censal y estuvo conformada por 60 mujeres usuarias del servicio obstétrico de un centro de salud en Lambayeque.

#### **3.3.3. Muestreo**

Al ser estadísticamente pequeña, los instrumentos de recopilación de datos pudieron ser aplicados con facilidad; es así que se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia; el mismo que consistió en la selección de los integrantes por criterio propio del personal investigador y con base en criterios de inclusión y exclusión específicos, de manera que aquellos pudieron proporcionar información precisa y concisa sobre el fenómeno que se estudió (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

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

Para la recopilación de datos de este estudio se adoptó, como técnica, a la encuesta, que permitió recolectar la información necesaria acerca de las variables, proveniente de las usuarias, más fácilmente debido a su objetividad, utilidad y sencillez (Carrasco, 2019).

Asimismo, se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos para el recojo de los datos. Esta herramienta consistió en un grupo de interrogantes sobre las variables en medición, estas fueron coherentes con el problema e hipótesis abordados. En este sentido, se elaboraron interrogantes de tipo cerradas, es decir, con alternativas de respuesta delimitadas anteriormente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para la confección de los instrumentos, se empleó, como guía, los indicadores del modelo SERVPERF, así como la lectura y análisis bibliográfico, empleando un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para toda la población. El primer instrumento comprendió 29 ítems que buscaron valorar los indicadores de la condición de la atención desde la perspectiva de las usuarias. El segundo, comprendió 19 ítems, que buscaron valorar la satisfacción de las mujeres que hacen uso del servicio. Cada ítem fue medido en escala Likert, que comprende 5 niveles, donde 1 significa “nunca” y 5, “siempre”.

La validez del instrumento, es decir la alineación entre la forma de medición y las definiciones, relaciones y predicciones teóricas; así también, la evaluación holística que se le aplica a una escala y que garantiza que esta verdaderamente mide lo que pretende medir, a menudo se concibe a través de tres categorías: contenido, constructo y criterio (Mellinger & Hanson, 2021). La validez de los cuestionarios elaborados fue corroborada mediante juicio de tres expertos, quienes evaluaron el contenido de los cuestionarios en materia de pertinencia, relevancia y claridad. Las validaciones se encuentran en los Anexos.

Por otro lado, la confiabilidad de un instrumento de recojo de datos, como la encuesta, referente a la capacidad que tiene este para producir resultados consistentes y reproducibles a una mayor escala fue obtenida mediante, quizás, el método más utilizado para determinar la confiabilidad: el Alfa de Cronbach, que basó su medición en la proporción de varianza atribuible a una variable latente. El común acuerdo entre investigadores es que el nivel estándar de aceptación de la confiabilidad es cuando el resultado de esta prueba es igual o mayor a 0.70 (Mellinger & Hanson, 2021). Con el propósito de garantizar la confiabilidad de los cuestionarios que se elaboraron para la presente indagación, se aplicó el método estadístico antes mencionado a través del software SPSS v.26, tras la aplicación de una prueba piloto a una muestra de 30 participantes con características similares

a las de la población de la indagación, determinada con base en lo dispuesto por García-García et al. (2013, como se citó en Mezarina et al, 2021).

### **3.5. Procedimientos**

Una vez aprobado el proyecto por parte del comité de investigación de la escuela de posgrado y emitida la resolución jefatural N 0274-UCV-VA-EPG-F02/J, se gestionó la creación de la carta donde se pidió el permiso a la institución para la recolección de los datos del servicio de obstetricia.

Se solicitó de forma voluntaria su autorización para formar parte del estudio a través de un consentimiento informado en línea que luego dio paso a las preguntas de interés propias del instrumento, todo esto a través de la herramienta de Google Forms, que fue estructurado y socializado vía WhatsApp a las usuarias que asistieron para recibir atención obstétrica en el centro de salud. En todo momento se cuidó el anonimato de los participantes sobre la información brindada por WhatsApp o correo electrónico. Dichos datos obtenidos fueron procesados y analizados por una prueba estadística, determinándose, de dicha forma, el nexo entre de las variables, dando paso a la adquisición de resultados y, por lo consiguiente, a las conclusiones.

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

Tras la correcta aplicación del instrumento, se realizó la organización y presentación de los datos obtenidos empleando el programa informático Microsoft Excel, desde donde se realizó un análisis inferencial de los mismos.

El procesamiento y análisis estadístico de la información recabada fue llevado a cabo mediante el programa SPSS v.26, el mismo que facilitó la elaboración de gráficos y tablas estadísticas que permitieron una adecuada interpretación estadística e inferencial de los resultados. Así también, con la ayuda de la mencionada plataforma estadística, se procedió a la realización de una prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para muestras mayores a 50 unidades y, dependiendo del resultado arrojado, se realizó la prueba de correlación correspondiente para, de esa manera, lograr los objetivos y constatar las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se desarrolló teniendo como base a las normas de ética y conducta bajo las cuales se debe llevar a cabo una investigación y que fueron establecidas por Alvarez (2018). Estos principios son:

- De beneficencia, que aseguró el cuidado del bienestar integral de todos los participantes del estudio, de manera que sus intereses tanto físicos como psicológicos no sean perjudicados, considerándose su aporte como información de importancia.
- De autonomía, que garantizó la libertad del investigador y los involucrados en el estudio, evidenciando la no coacción y respetando las decisiones y opiniones que estos adopten.
- De justicia, que avaló la correcta utilización de los recursos materiales e inmateriales, que se requieran para la indagación; sin perjudicar intereses de terceros.

#### IV. RESULTADOS

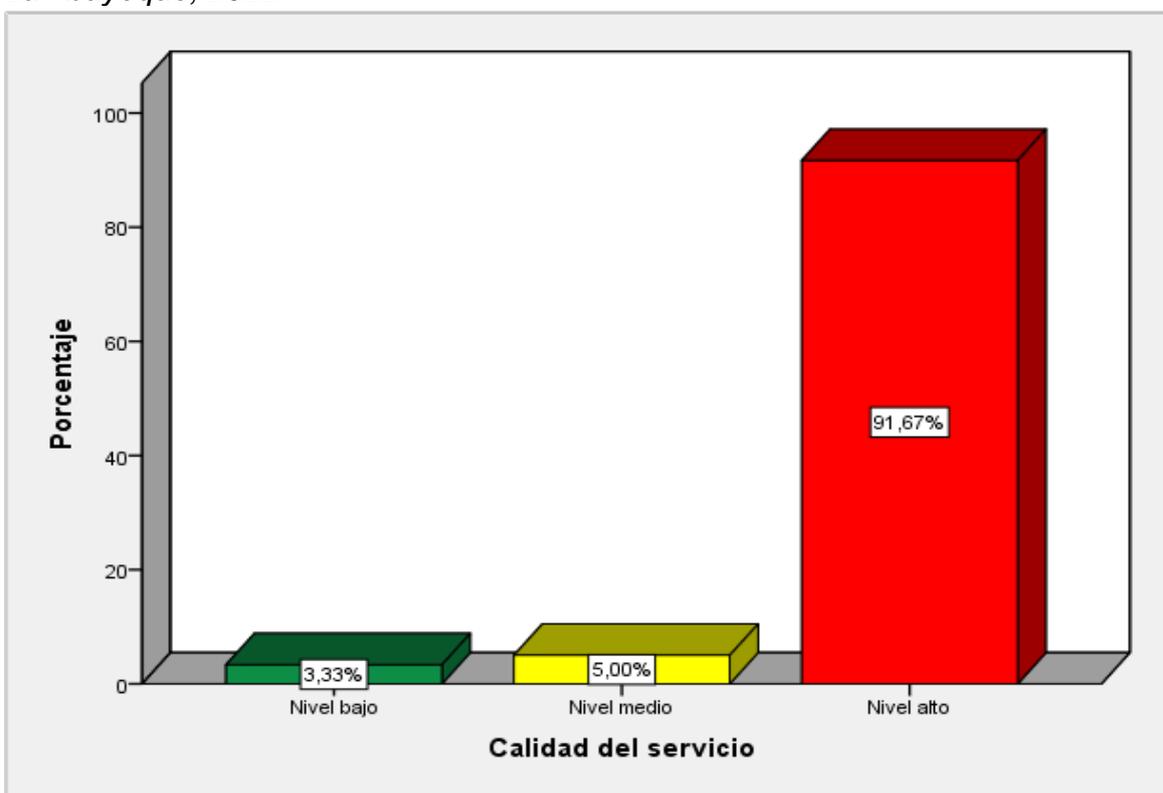
En orden con la consecución de los propósitos determinados para esta indagación, se disponen los resultados obtenidos tras el análisis estadístico correspondiente de la información recopilada.

##### Análisis descriptivo

A nivel descriptivo se obtuvieron resultados relacionados con el grado de las dos variables en investigación, desde la perspectiva de las usuarias. Así, se recogió lo siguiente:

##### Figura 2

*Nivel de calidad del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

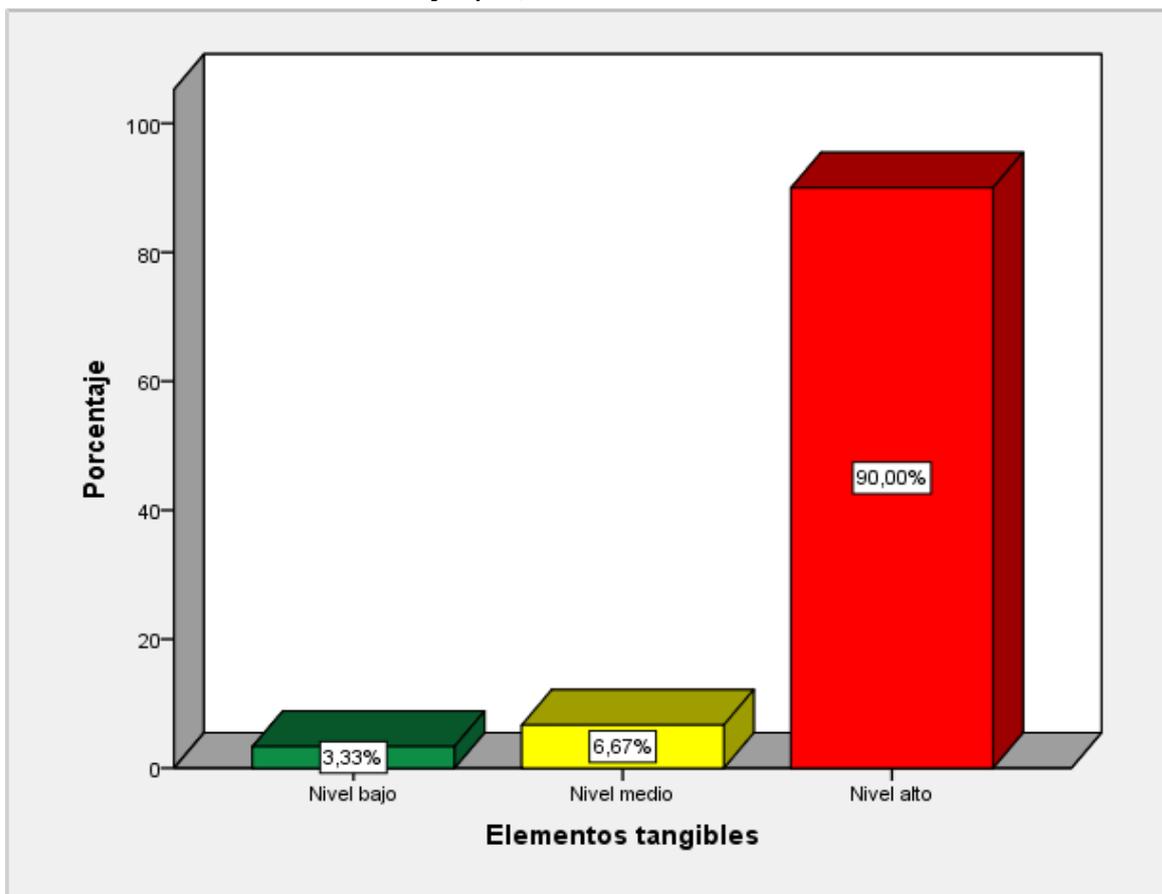


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

Con respecto a la calidad del servicio de consulta obstétrica desde la perspectiva del 91.67% de las usuarias tuvo un nivel alto. En porcentajes menores del 5% y 3.33% expresaron que tuvo un nivel medio y bajo, respectivamente. Esta variable abarca los aspectos relacionados con los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

**Figura 3**

*Nivel de calidad de los elementos tangibles del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

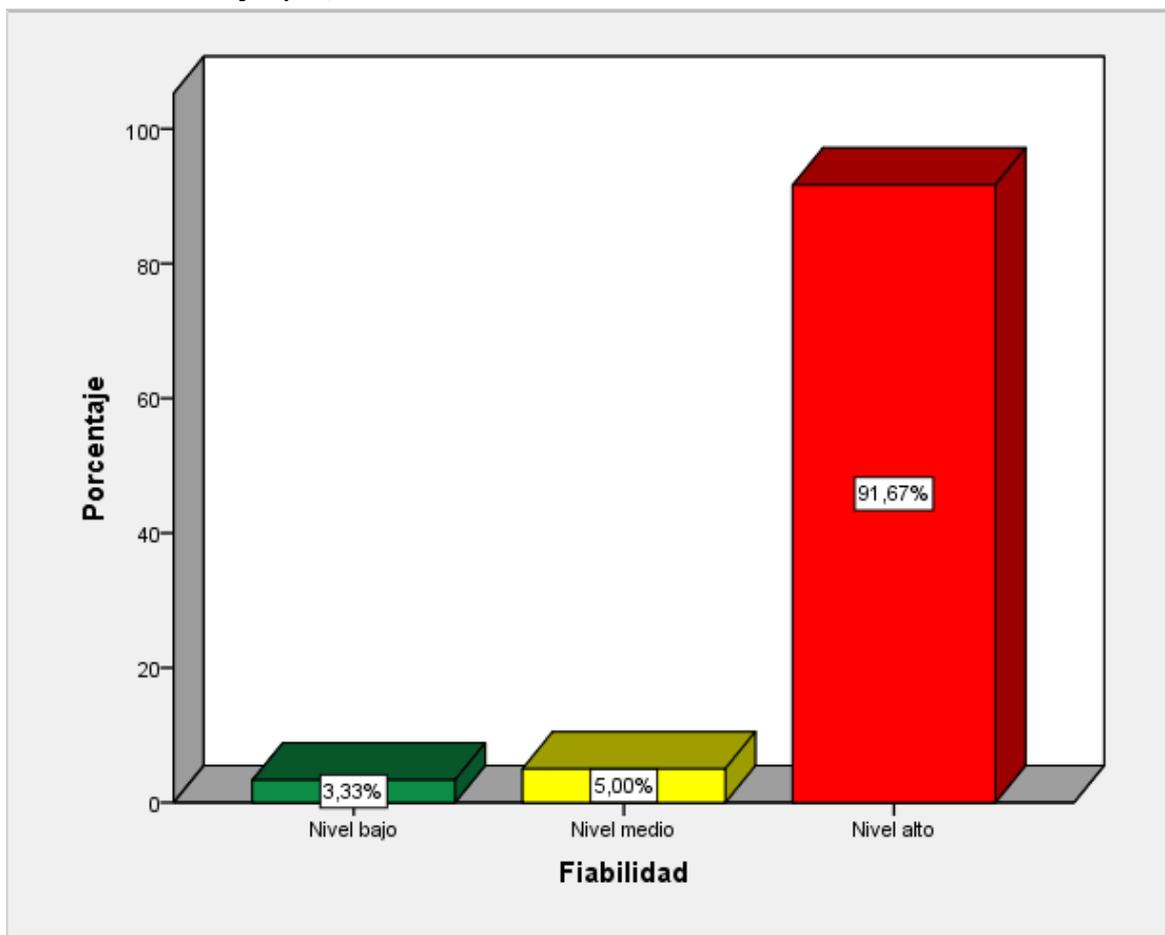


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con las instalaciones físicas, el equipo y el personal propio del consultorio donde se brinda el servicio obstétrico, según la percepción de la mayor proporción de las usuarias (90%), tuvo un nivel de calidad alto. Para ellas, las condiciones en las que se presentaban estos elementos eran óptimas y acorde con las posibilidades de la institución. Por otro lado, el 6.67% de las usuarias expresaron que el nivel era medio y el 3.33%, que era bajo o muy poco óptimo.

**Figura 4**

*Nivel de calidad de la fiabilidad del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

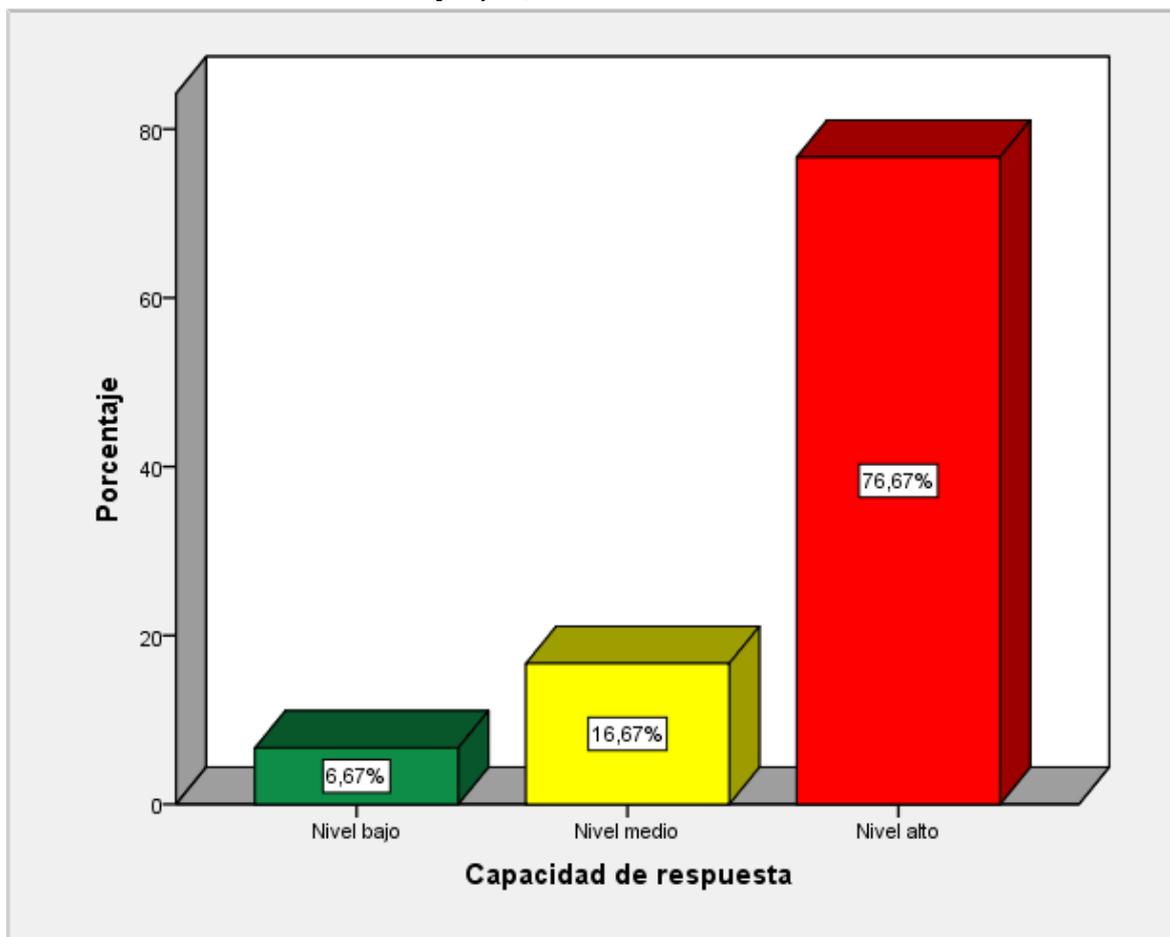


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con la capacidad que posee el personal de realizar el servicio de una manera correcta, el 91.67% de las usuarias, que representa la mayor proporción de las mismas, expresó que presentó un nivel alto. Es decir, para ellas, el personal encargado de brindar todos los procesos de la consulta obstétrica cumplió con su labor de manera adecuada. Por otro lado, el 5% de las usuarias refirió que el nivel era medio y un 3.33% que era bajo. Para esta última proporción, el servicio fue brindado de manera inadecuada.

**Figura 5**

*Nivel de calidad de la capacidad de respuesta del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

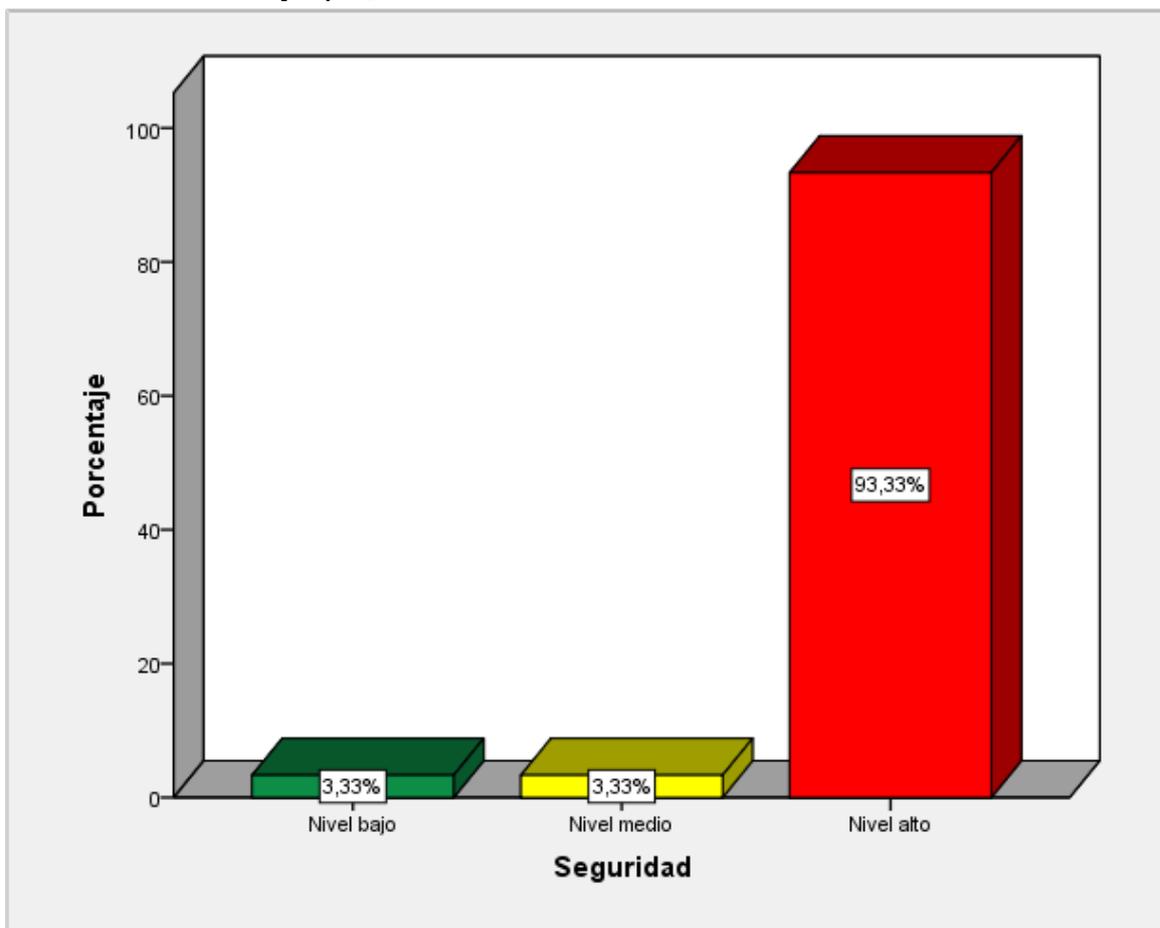


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con la capacidad de atender y brindar un servicio de manera rápida y acorde, una proporción de 76.67% de las usuarias precisó que tuvo un nivel de calidad alto, pues el servicio de consulta obstétrica fue brindado con la mayor celeridad posible y cumpliendo con las exigencias que ellas presentaban. Por otro lado, un 16.67% de ellas opinó que el nivel fue simplemente medio; mientras que el 6.67% no sintió que se haya cumplido con sus exigencias y que el servicio haya sido brindado en el tiempo correspondiente, por lo que le otorgaron un nivel bajo.

**Figura 6**

*Nivel de calidad de la seguridad del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

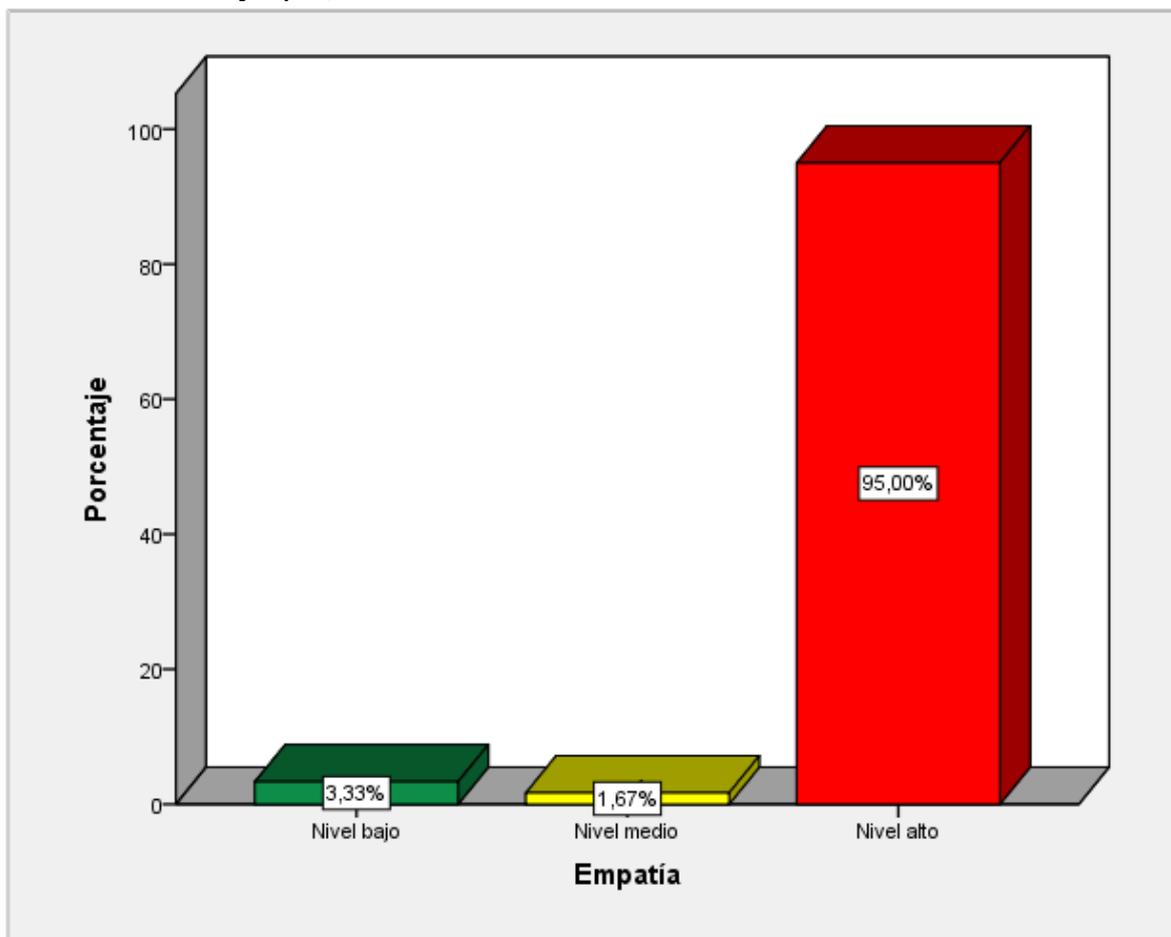


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con la confianza que brinda un servicio mediante elementos como el conocimiento y la cortesía en la atención, un 93.3% de las usuarias afirmó que el servicio de consulta obstétrica del cual hicieron uso presentó un nivel alto; pues, para ellas, los profesionales a cargo de todo el proceso demostraron el conocimiento suficiente en su labor como para generar un sentimiento de confianza, del mismo modo, la actitud que mostraron fue muy cortés en todo momento. Por otra parte, un 3.33% de las usuarias opinó que el nivel fue medio y existen factores en los que mejorar en cuanto a los elementos anteriormente mencionados; el 3.33% restante no logró sentir la confianza suficiente en el personal involucrado en el proceso y catalogó a este factor del servicio con un nivel bajo.

**Figura 7**

*Nivel de calidad de la empatía del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

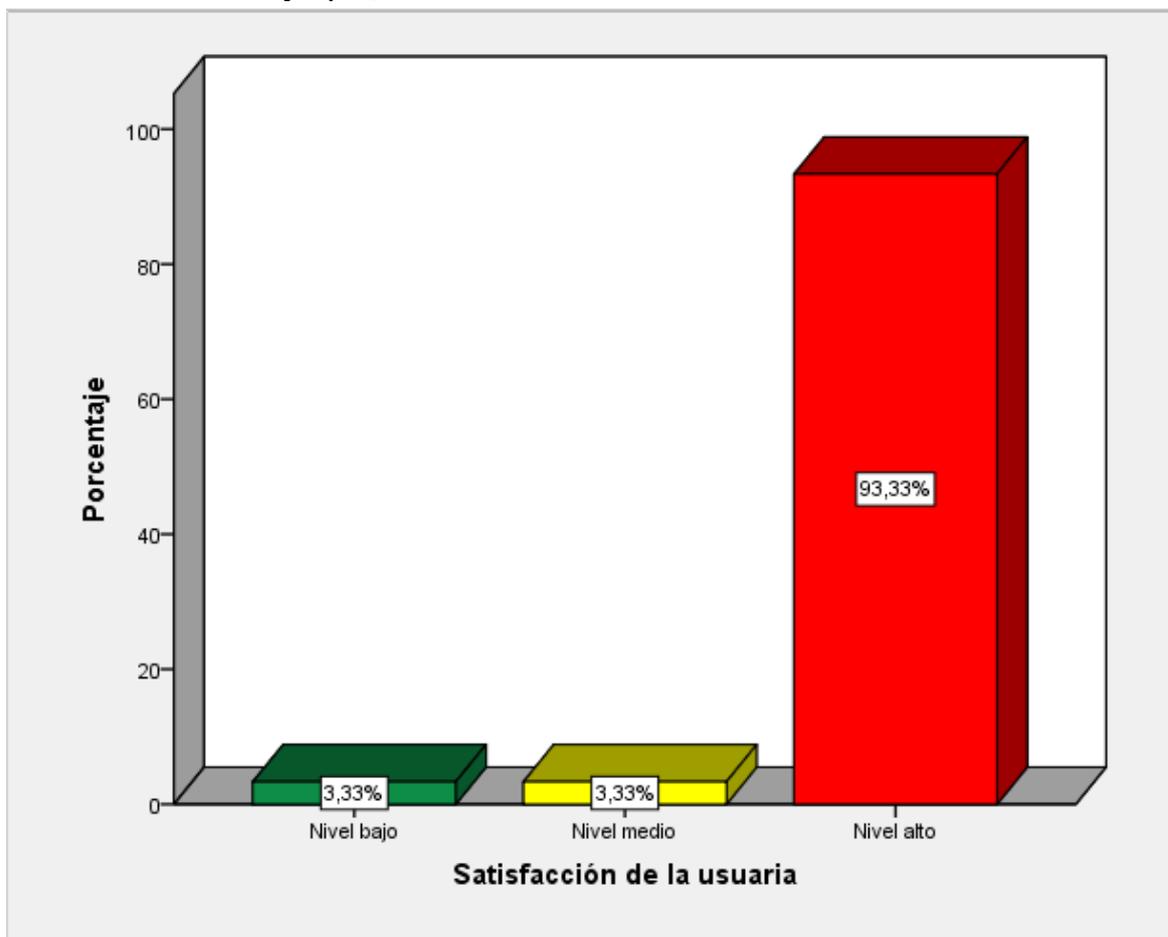


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con la habilidad de los trabajadores para cuidar de los usuarios a quienes brindan un servicio, una proporción de 95% de las usuarias precisó que, en el caso del personal involucrado en la consulta obstétrica, tuvo un nivel de calidad alto, pues la atención fue personalizada y en todo momento se priorizó su bienestar. Por otra parte, un 1.67% de ellas opinó que el nivel fue medio y el 3.33% restante no sintió un trato empático por parte del personal que participó durante el proceso de la consulta obstétrica, por lo que calificó a este aspecto con un nivel bajo.

**Figura 8**

*Nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*



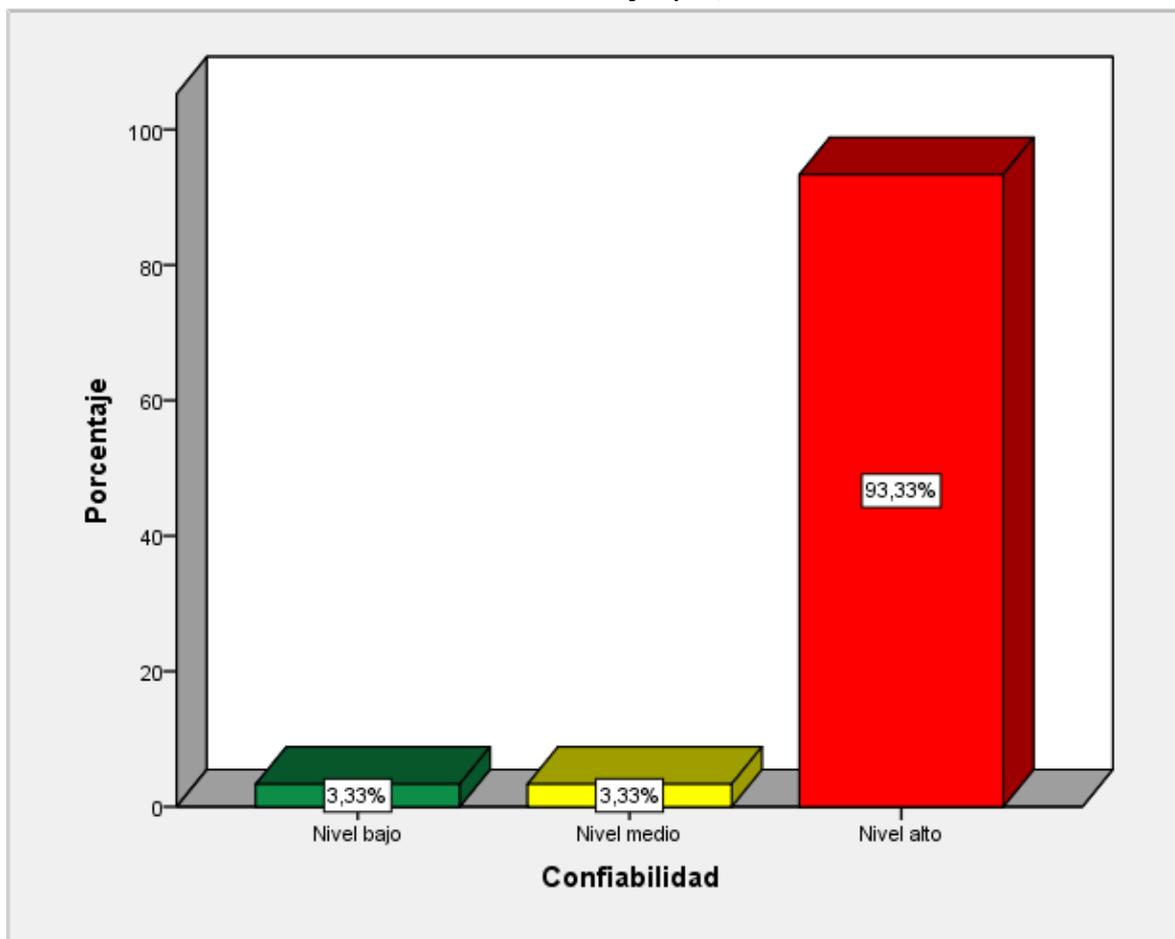
**Nota.** Extraído del Cuestionario de Satisfacción de la usuaria y procesado en el programa SPSS.

Con respecto a la satisfacción de las usuarias del servicio de consulta obstétrica desde la perspectiva del 93.33% de las usuarias tuvo un nivel alto. Aquellas que expresaron una satisfacción con nivel medio y bajo representaron una proporción de 3.33% cada uno.

Esta variable abarca los aspectos relacionados con la confiabilidad, la validez y la lealtad hacia el servicio.

**Figura 9**

*Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la confiabilidad hacia la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

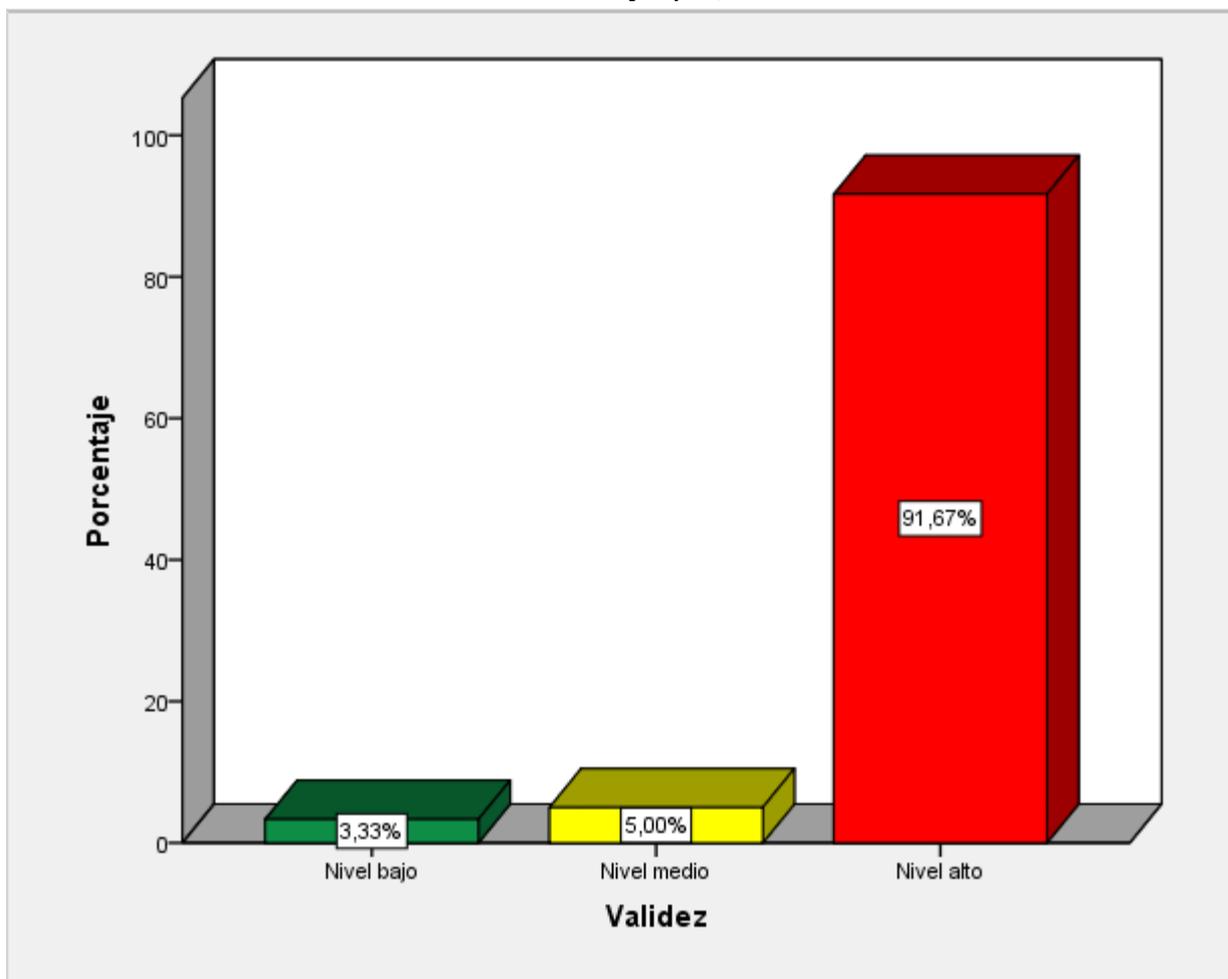


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Satisfacción de la usuaria y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con el cumplimiento de los compromisos realizados por la institución que brinda determinado servicio, la mayor proporción de las usuarias (93.33%) expresaron que se tuvo un nivel alto, debido a que, durante el servicio de consulta obstétrica, recibieron, por parte del personal involucrado, aquello que se les prometió al contactar inicialmente con la institución. Por otro lado, un 3.33% afirmó que el nivel fue medio y el otro 3.33% restante mencionó que el nivel fue bajo pues no encontraron en la entrega del servicio aquello que se les había sido prometido.

**Figura 10**

*Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la validez hacia la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*

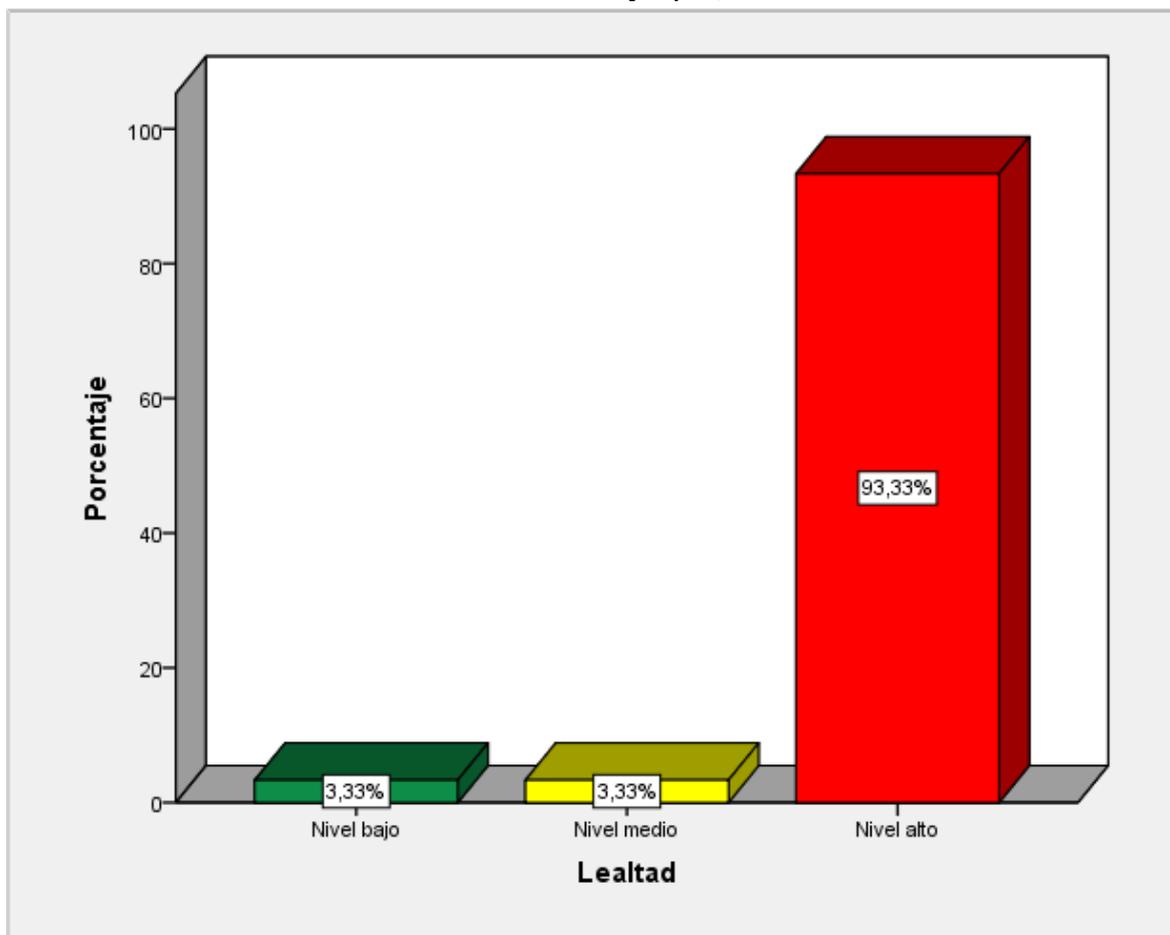


**Nota.** Extraído del Cuestionario de Satisfacción de la usuaria y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto que en el sector salud es vital y se encuentra relacionado con la manera en la que se brinda el servicio y la competencia mostrada por el personal, una proporción de 91.67% de las usuarias afirmó que el nivel fue alto, pues se cumplió con sus expectativas con respecto a dichos factores. Por otro lado, un 5% opinó que el nivel fue medio; mientras que el 3.33% restante dio a conocer que el nivel fue bajo pues no se alcanzó a cumplir lo que ellas esperaban con relación a la idoneidad del servicio y de los profesionales involucrados en él.

**Figura 11**

*Nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la lealtad hacia la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque, 2022*



**Nota.** Extraído del Cuestionario de Satisfacción de la usuaria y procesado en el programa SPSS.

En este aspecto relacionado con la capacidad de la institución de retener a sus pacientes y formar en ellos un vínculo de lealtad, una proporción del 93.3% de las usuarias expresó que el nivel fue alto, pues durante el servicio se desarrollaron acciones que forjaron en ellas dicho sentimiento consiguiendo que participen activamente dentro del proceso e, incluso, en actividades externas a él. Por otro lado, un 3.33% le otorgó un nivel medio a este aspecto y el otro 3.33% restante refirió que el nivel fue bajo y no forjaron ningún sentimiento de lealtad hacia el servicio que se les ofreció.

## Caracterización de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022

Para realizar la caracterización de las usuarias del servicio obstétrico de un centro de salud en Lambayeque, para el año 2022, se llevó a cabo un análisis descriptivo de la información recopilada en la parte preliminar de los cuestionarios aplicados.

**Tabla 1**

*Rango etario de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De 18 a 24 años	14	23,0	23,3
De 25 a 31 años	21	35,0	58,3
De 32 a 38 años	15	25,0	83,3
De 39 a 45 años	6	10,0	93,3
De 46 a 51 años	2	3,3	96,7
De 52 a 59 años	2	3,3	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	

**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

Así, entonces, con respecto a la edad de las usuarias, se observó que la mayor proporción (35%) se encontraban en el rango etario de 25 a 35 años; seguido del rango de 32 a 38 años, con el 25%. Las usuarias entre los 46 a 52 años son 2, representando el 3.3% cada uno; de igual forma para las que se encuentran en el rango 52 a 59 años. Las usuarias de menor edad, entre los 18 y 24 años, representan el 35% del total; mientras que, las que se encuentran entre 39 y 45 años son el 10% de la muestra.

**Tabla 2**

*Nivel de estudios de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Primaria incompleta	1	1,7	1,7
Primaria completa	5	8,3	10,0
Secundaria completa	32	53,3	63,3
Superior técnica completa	15	25,0	88,3
Superior universitaria completa	7	11,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	

**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

Sobre el nivel de estudios de las usuarias que asistieron a consulta obstétrica en un centro de salud lambayecano, se obtuvo una proporción mayor en el grupo con nivel secundario completo (53.3%), seguido de aquellas que tienen educación superior técnica completa, que representan el 25%. Aquellas con educación superior universitaria completa representan el 11.7%. Por último, los grupos con menor representatividad fueron los de las usuarias con primaria completa (8.3%) y primaria incompleta (1.7%).

**Tabla 3**

*Ingreso familiar mensual de las usuarias del consultorio obstétrico e un Centro de Salud lambayecano, 2022*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De 7,021 a 12,660 soles mensuales	1	1,7	1,7
De 3,971 a 7,020 soles mensuales	1	1,7	3,3
De 2,481 a 3,970 soles mensuales	3	5,0	8,3
De 1,301 a 2,480 soles mensuales	5	8,3	16,7
De 0 a 1,300 soles mensuales	50	83,3	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	

**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

En relación con los ingresos mensuales de las usuarias que hicieron uso del servicio obstétrico de un centro de salud lambayecano, se resolvió que la mayor parte de ellas percibían un ingreso entre 0 y 1,300 soles al mes (83.3%). Con porcentajes menores, el 8.3% refirió percibir un ingreso mensual entre 1,301 y 2,480 soles y, el 5%, uno de 2,481 a 3,970 soles al mes. Por último, solo una usuaria afirmó recibir mensualmente entre 3,971 y 7,020 soles y otra, entre 7,021 y 12,660 soles; cada grupo representa un 1.7% del total.

**Tabla 4**

*Frecuencia de visita de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano, 2022*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Una vez al año	14	23,3	23,3
Al menos dos veces al año	7	11,7	35,0
Una vez cada tres meses	8	13,3	48,3
Una vez cada dos meses	9	15,0	63,3
Una vez al mes	22	36,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	

**Nota.** Extraído del Cuestionario de Calidad del servicio y procesado en el programa SPSS.

Referente a la frecuencia con la que las usuarias hicieron uso del servicio de consulta obstétrica, se observó que la mayor parte de ellas lo hacía una vez al mes (36.7%), seguido por el grupo que visitaba el consultorio una vez al año (23.3%). El 15% reveló que acudía una vez cada dos meses y el 13,3%, una vez cada tres meses. Por último, el 11.7% restante confirmó una frecuencia de al menos dos veces al año.

### **Contraste de normalidad**

Para la determinación de la presencia o no de normalidad en la información recopilada, se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, recomendada para muestras mayores a 50 unidades, tal como la de esta indagación.

**Tabla 5**

*Contraste de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	0,527	60	0,000
Satisfacción de la usuaria	0,532	60	0,000

**Nota.** Extraído del programa SPSS

El resultado obtenido para esta prueba estadística fue de 0.527 correspondiente a la variable “calidad del servicio” y 0.532 para la variable “satisfacción de la usuaria”. Ambas con significancia  $p=0.000$ , lo que se refuta la hipótesis nula y se confirma la presencia de diferencias entre la distribución de las variables analizadas y la normalidad, por lo que no existe homogeneidad. Por ende, la prueba estadística para establecer el vínculo entre las variables será de tipo no paramétrica, es decir la prueba de Rho de Spearman.

**Determinación de la relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano, 2022**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**Tabla 6**

*Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica*

			Calidad del servicio
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Confiabilidad</b>	Coefficiente de correlación	0,894
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

**Nota.** Extraído del programa SPSS

Con un porcentaje de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), se desestima la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación entre la calidad de atención y la dimensión de confiabilidad de la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque. Es así que, según los resultados obtenidos, la calidad del servicio obstétrico, se relaciona de manera positiva y alta con la satisfacción que sientan las usuarias en relación con la capacidad del mismo para cumplir con lo que ofrece.

## Determinación de la relación entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**Tabla 7**

*Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la validez de la consulta obstétrica*

		Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Validez	Coefficiente de correlación	0,796
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

**Nota.** Extraído del programa SPSS

Con un porcentaje de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), se desestima la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación entre la calidad de atención y la dimensión de validez de la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque. Es así que, según los resultados obtenidos, la calidad del servicio obstétrico, se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción que sientan las usuarias en relación con el profesionalismo de los agentes de la salud y su capacidad de cumplir con las expectativas.

## Determinación de la relación entre la calidad de atención y la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**Tabla 8**

*Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la lealtad a la consulta obstétrica*

			Calidad del servicio
Rho de Spearman	Lealtad	Coefficiente de correlación	0,669
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

**Nota.** Extraído del programa SPSS

Con un porcentaje de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), se desestima la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación entre la calidad de atención y la dimensión de lealtad de la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque. Es así que, según los resultados obtenidos, la calidad del servicio obstétrico, se relaciona de manera positiva moderada con la satisfacción que sientan las usuarias y su nivel de lealtad para con el servicio de consulta.

## Establecimiento de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de un Centro de Salud lambayecano, 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano.

**Tabla 9**

*Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias*

			Calidad del servicio
Rho de Spearman	Satisfacción de la usuaria	Coefficiente de correlación	0,894
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

**Nota.** Extraído del programa SPSS

Con un porcentaje de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ), se desestima la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque. Es así que, según los resultados obtenidos, la calidad del servicio obstétrico, se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción que sientan las usuarias en relación el servicio recibido.

## V. DISCUSIÓN

Tras la comprobación de la existencia de un vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de las usuarias de un servicio de obstétrico se procede con la comparación entre los hallazgos del presente estudio y la literatura previa descrita en capítulos anteriores; de igual forma con la base teórica relacionada con el objeto de la investigación.

Con respecto al primer objetivo específico, que consistió en caracterizar a las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, se determinó que estas se encontraban mayormente en el rango etario de 25 a 35 años y con estudios secundarios completos. En el aspecto económico, la mayor proporción de usuarias percibían un ingreso familiar mensual de entre 0 a 1,300 soles. En línea con ello, Akinlusi et al. (2022) y Rahmadhani et al. (2021) caracterizan de una manera similar a las mujeres nigerianas e indonesias, respectivamente, que hacen uso del servicio obstétrico, mencionando un rango etario un poco mayor, siendo la edad promedio en el primer estudio de 37.8 años y, en el segundo, entre los 30 y 39 años. En cuanto a la educación, el primer autor afirmó que las usuarias del servicio contaban con educación terciaria, al igual que el segundo investigador, quien estableció que la mayoría de las encuestadas tenían estudios secundarios o universitarios culminados. A nivel de Latinoamérica, León (2019) otorga una caracterización de las usuarias de un servicio obstétrico más cercano al que se halló en esta indagación, afirmando que la edad promedio de las mismas era de 25.39 años y nivel secundario completo. Así también se descubrió, en esta investigación, que las usuarias, principalmente, frecuentaban el servicio una vez al mes. Sobre ello, el Ministerio de Salud del Perú (2009) enfatiza en la importancia que existe en la constante asistencia a consulta obstétrica por parte de las mujeres embarazadas, pues esta representa un punto clave para evitar la muerte de los niños por nacer y de las madres.

Sobre el segundo objetivo específico, consistente en determinar la relación entre la calidad de la atención y la dimensión de confiabilidad de la satisfacción de las usuarias de una consulta obstétrica en un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, se reconoció la existencia de un vínculo significativo, positivo y alto entre la condición en la que se ofrece el servicio y la dimensión mencionada perteneciente a la satisfacción de la usuaria, la confiabilidad, relacionada, como

afirma Hidalgo (2018), con la capacidad de la institución que ofrece la prestación para cumplir con los compromisos establecidos expresados y establecidos con anterioridad; es decir, “entregar lo que prometen”. De la misma forma, se evidenció que las usuarias del Centro de Salud en el que se realizó la indagación mostraban un nivel alto con respecto a la dimensión confiabilidad en la calidad del servicio. En concordancia con ello, Sánchez (2022), además de concluir en su investigación realizada en la ciudad de Ferreñafe, Lambayeque, que existe una relación positiva entre la condición de la atención médica y la complacencia de las usuarias, mostró que las dimensiones técnico científico y humana, así como su capacidad de realizar correctamente las responsabilidades que se les ha atribuido dentro del proceso de atención obstétrica, sobresalen entre las demás, ocasionando una mayor satisfacción en las mujeres que hacen uso de la prestación. No obstante, Rahmadhani et al. (2021) confirmó, en su investigación en Indonesia que, a diferencia de los resultados de este estudio, los aspectos relacionados con el cumplimiento de las expectativas del usuario no tienen un vínculo significativo con la satisfacción del mismo; ello, tal vez, porque en dicho contexto y bajo una política anti-Covid, no se espera más de un servicio de consulta obstétrica que la atención oportuna y cuidadosa. A nivel teórico, esto se entiende con base en lo que Torres y Vásquez (2015) señalaron acerca de la fundamentación del médico Donabedian sobre la calidad en la atención médica, quien confirmaba la existencia de tres factores clave para la evaluación de la calidad en un servicio médico, siendo estos: la estructura, el proceso y los resultados. Si estos mostraban un nivel alto, por consiguiente, la satisfacción de las personas que recibían el servicio también sería alta. Así también estos autores mostraban las dos perspectivas principales relacionadas con la confiabilidad de las usuarias hacia la calidad del servicio, que se denominan técnica e interpersonal; estando la primera relacionada con los conocimientos y la eficaz ejecución de las técnicas de atención por parte del personal encargado de prestar el servicio. No obstante, la teoría expuesta por Flores (2017) también hace mella en el asunto. Este autor presenta la “Teoría del desempeño”, la misma que afirma que la complacencia de un usuario se ve afectada por los factores relacionados con la dimensión confiabilidad, tales como las experiencias vividas, tanto previas como del momento mismo, el desempeño de la atención y el resultado clínico que se genere tras la prestación del servicio.

En atención al tercer objetivo específico, que constaba en determinar la relación entre la calidad de la atención y la dimensión de validez de la satisfacción de las usuarias de una consulta obstétrica en un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, se reconoció la existencia de un vínculo significativo, positivo y alto entre la condición en la que se ofrece el servicio y la dimensión mencionada perteneciente a la satisfacción de la usuaria, la validez, relacionada, como afirma Hidalgo (2018), con la seguridad que poseen los usuarios sobre el servicio brindado y su capacidad para ofrecer un adecuado servicio de manos de profesionales competentes y logrando cumplir con las expectativas de los clientes. Así también, se evidenció que las usuarias del Centro de Salud en el que se realizó la indagación mostraban un nivel alto con respecto a la dimensión validez en la calidad del servicio. Contrario a ello, Akinlusi et al. (2022), quien realizara su investigación en Nigeria, expresó que, a pesar de existir un alto grado de satisfacción de las usuarias en relación con la calidad del servicio obstétrico que percibieron, algunos aspectos como el tiempo de espera y la dilatación de los procesos administrativos durante la atención, fueron encontrados deficientes y de bajo nivel. En la misma línea, León (2019) observó en pacientes ecuatorianas de un consultorio obstetra un descontento con los factores relacionados a la precisión de la entrega del servicio y el momento en el que es entregado, así como deficiencias en cuanto a la personalización del servicio; sin embargo, los aspectos relacionados con el conocimiento y la competencia del equipo profesional médico obtuvo una consideración alta. Santana (2018) mostró en su estudio que el 58.4% de las usuarias del servicio obstétrico posicionaba en un nivel medio los aspectos relacionados con la validez, que hace referencia a la prestación eficiente del servicio; considerando, también, que ninguna de ellas clasificó como mala dicha dimensión. La explicación teórica de ello la dispone Flores (2017) con su propuesta de “la teoría del logro”, la misma que afirma que la satisfacción en los usuarios aparece como resultado de múltiples coincidencias entre las expectativas que fueron creadas previamente y la atención real que reciben al hacer uso del servicio, entendiéndose que, a mayor igualdad de la atención con las esperanzas, mayor percepción positiva y posterior satisfacción. En la misma línea Akdere et al. (2018) aseveran que, de entre los factores que mayor influencia tienen sobre la calidad de un servicio, las dimensiones relacionadas con la capacidad de proporcionar un

servicio de forma rápida y eficiente; así como la seguridad percibida con respecto al conocimiento que poseen los individuos que ofrecen la asistencia, son las que tienen un enorme grado de influencia sobre la satisfacción que puedan obtener los usuarios.

En relación con el cuarto objetivo específico, que consistió en determinar la relación entre la calidad de la atención y la dimensión de lealtad de la satisfacción de las usuarias de una consulta obstétrica en un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, se reconoció la existencia de un vínculo significativo, positivo y moderado entre la condición en la que se ofrece el servicio y la dimensión mencionada perteneciente a la satisfacción de la usuaria, la lealtad, relacionada, como afirma Hidalgo (2018), con la conservación de los clientes por parte de la institución tras haber alcanzado un grado considerable de satisfacción tras sus primeros usos. Así también, se evidenció que las usuarias del Centro de Salud en el que se realizó la indagación mostraban un nivel alto con respecto a la dimensión lealtad en la calidad del servicio. Concordante con ello, Mundaca (2022), en su estudio a nivel local donde estableció la relación entre la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción de las usuarias, también determinó que la dimensión lealtad mantenía una correlación alta y significativa con la complacencia de las mujeres que habían sido partícipes de la prestación. Cachique y Barrios (2021), por su parte, evidenciaron que los aspectos relacionados con la parte afectiva de la satisfacción de las usuarias del servicio de consulta obstétrica eran percibidos con un nivel alto en la mayor proporción de ellas. Santana (2018) mostró en su estudio que el 86,7% de las usuarias del servicio obstétrico posicionaba en un nivel medio los aspectos relacionados con la lealtad, que hace referencia a las características que establecen si un servidor o usuaria del servicio es fiel a sus responsabilidades para con la institución de la que recibe la prestación; considerando, también, que solo una de ellas clasificó como mala dicha dimensión. En la teoría al respecto, Torres y Vásquez (2015), afirman que el médico Donabedian dispuso dos principales dimensiones de la calidad de un servicio, estas son la técnica y la interpersonal. Es la segunda de ellas la que se relaciona directamente con la dimensión lealtad, puesto que hace referencia al nexo que se genera entre quienes proveen el servicio y aquellos que lo reciben, considerando los aspectos del contexto sociocultural donde se desarrolla el acto. De igual forma, Cárdenas et al.

(2019) advierte que la implementación de una buena calidad en un servicio prestado por cualquier institución tiene como finalidad la satisfacción del usuario y posterior fidelización. Este sentimiento de lealtad que se genere en el usuario, entonces, servirá para retener a la mayor cantidad de clientes y atraer nuevos.

Referente al objetivo general, que consistió en establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, se reconoció la existencia de un vínculo significativo, positivo y alto entre la condición en la que se ofrece el servicio y la satisfacción de las usuarias que perciben la prestación. Así también, se evidenció que las usuarias del Centro de Salud en el que se realizó la indagación dispusieron que la calidad del servicio de consulta obstétrica se encontraba en un nivel alto, mientras que su satisfacción también mostraba el mismo nivel. En concordancia con ello, múltiples estudios a nivel internacional, nacional y local han mostrado la existencia de esta relación e influencia. A nivel general, con respecto a los servicios en salud, Castellón (2019), en Nicaragua; y Sánchez, (2022), Piedra (2019) y Cordero (2018), a una escala nacional evidenciaron el nivel de calidad de las prestaciones de tópico de medicina y la forma en la que esta se relaciona con la complacencia que perciben sus usuarios. Dentro del ámbito del servicio de atención obstétrica o gineco-obstétrica, a nivel internacional, estudios en Nigeria, como el que realizó Akinlusi et al. (2022); Indonesia, como el de Rahmadhani et al. (2021); Ecuador, como el de León (2019), también muestran la conexión entre las dos variables en estudio. En Perú y a nivel local, también se han realizado indagaciones para comprobar dicha hipótesis, es así que autores como Apaéstegui (2019), Sánchez (2022), Mundaca (2022), Vásquez (2020) y Santana (2018) evaluaron tanto el nivel de calidad del servicio mencionado, resultando en todos ellos en un nivel entre medio y alto, así como el nivel de complacencia de las usuarias para con el mismo, en donde también se evidenciaron resultados entre medio y alto. En la mayor proporción de estos estudios, como en la presente indagación, se utilizó, para el fin acotado, la metodología y cuestionario SERVQUAL, o su derivado el SERVPERF; concertando con lo que, como se explica en Arguello et al. (2020), disponen Cronin y Taylor, sobre la importancia del enfoque en el desempeño del servicio percibido bajo cinco dimensiones con la finalidad de realizar la medición de la calidad de la prestación bajo un enfoque de expectativa y percepción, y difiriendo

en cierta medida con lo que afirmaba Kalankesh et al. (2020) sobre la satisfacción del usuario, catalogándolo como un fenómeno difícil de determinar; no obstante, se llega a un acuerdo cuando se dispone que ello es de vital importancia para el éxito de cualquier organización encargada de brindar prestaciones. Al concluir la presente investigación y determinar la significancia de la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las usuarias, se concuerda con lo que Cárdenas et al. (2019) establece cuando afirma que la calidad del servicio es una metodología que se ha implementado de manera indistinta en múltiples instituciones con la finalidad primordial de complacer a los clientes y conseguir una mayor cantidad de usuarios.

En cuanto a la investigación, las principales limitaciones encontradas fueron: la presencia de un sesgo en la información a causa de la aplicación del cuestionario por parte del personal investigador que, a su vez, labora dentro del centro de salud. Así también, la poca capacidad de generalizar los resultados debido a la diferencia de las prácticas en las diversas partes del país. Sobre ello ya hablaban Akinlusi et al. (2022), quienes reconocieron estos limitantes en su investigación realizada en Nigeria. Estos autores afirmaron que, debido a la evaluación específica e independientes de las subunidades, los resultados no podrían ser tomados en cuenta para todos los servicios de salud terciarios en dicho país. No obstante, este autor menciona la posibilidad de ampliar la implicancia de la investigación mediante la realización de investigaciones cualitativas relacionadas con la misma problemática de estudio, recomendación con la que se coincide. Por otro lado, Piedra (2019) analiza como limitante, el hecho de solo estar dirigida hacia un servicio detallado dentro de todo el sistema de salud; sin embargo, se considera que ello ya se aleja demasiado del objeto de estudio establecido para esta indagación, por lo que se está en desacuerdo con ello.

## VI. CONCLUSIONES

1. En atención al primer objetivo específico de caracterizar a las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque para el año 2022, se concluyó que estas son, en su mayoría, mujeres entre los 25 a 35 años de edad (35%), con un nivel de estudios secundarios completo (53.3%), ingresos familiares mensuales entre los 0 y 1,300 soles (83.3%) y con una frecuencia de visita de al menos una vez al mes (36.7%).
2. En atención al segundo objetivo específico de determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión de confiabilidad de la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, con una significancia  $p < 0.000$  y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.894, se concluyó que existe un vínculo positivo y alto entre la variable y la dimensión mencionada.
3. En atención al tercer objetivo específico de determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión de validez de la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, con una significancia  $p < 0.000$  y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.796, se concluyó que existe un vínculo positivo y alto entre la variable y la dimensión mencionada.
4. En atención al cuarto objetivo específico de determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión de lealtad de la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, con una significancia  $p < 0.000$  y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.669, se concluyó que existe un vínculo positivo y moderado entre la variable y la dimensión mencionada.
5. En atención al objetivo general de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un Centro de Salud lambayecano para el año 2022, con una significancia  $p < 0.000$  y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.894, se concluyó que existe un vínculo positivo y alto entre las variables en estudio. Así mismo, se estableció que tanto la calidad del servicio como la satisfacción de las usuarias tenían un nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

En orden con los objetivos propuestos y hallazgos de la investigación realizada se recomienda, a las autoridades gestoras del Centro de salud, en estudio lo siguiente:

1. Reconocer la caracterización de las usuarias que reciben con mayor frecuencia su servicio, de tal manera que sus necesidades sean determinadas y tomadas en cuenta durante el proceso de mejora de la calidad de la prestación. Conocer a sus usuarias resulta clave para ello.
2. Dado el alto nivel de la satisfacción de las usuarias relacionado con el aspecto de confiabilidad en el servicio, mantener y continuar con el perfeccionamiento de la calidad del mismo, especialmente en la capacidad, responsabilidad y pertinencia de la atención del personal médico y de todo el servicio de obstetricia; así como en las condiciones de donde se realiza el procedimiento médico.
3. Dado el alto nivel de la satisfacción de las usuarias relacionado con el aspecto de validez del servicio, conservar y seguir con el proceso de mejora de la calidad del mismo, sobre todo en el cumplimiento de las expectativas que las consumidoras guardan sobre el tiempo, la condición y la pertinencia de la prestación que reciben.
4. Dado el alto nivel de la satisfacción de las usuarias relacionado con el aspecto de lealtad hacia el servicio, sostener y persistir con la mejora de la calidad del mismo, especialmente en la entrega de elementos que permitan la creación de un vínculo apropiado entre la entidad y las consumidoras, de manera que la participación de estas siga siendo adecuada y constante.
5. Dado el alto nivel de la satisfacción de las usuarias con la calidad del servicio ofrecido, evaluar las condiciones que generan dicha complacencia y mantener los aspectos que vienen desarrollándose de manera adecuada; así también, es importante que, en consideración con la información recabada en las encuestas realizadas, se verifiquen los factores vinculados con la calidad de la prestación en materia de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que presenten alguna falla para, de esa forma, perfeccionar las condiciones en las que se presenta el servicio de consulta obstétrica.

## REFERENCIAS

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Akinlusi, F., Olayiwola, A., Adeniran, A., Rabi, K., Oshodi, Y., & Ottun, T. (2022). Patients' Perception of the Quality of Gynecological Services in a Tertiary Public Health Facility in Lagos, Nigeria. *Journal of Patient Experience*, 9(1), 1-8. <https://doi.org/10.1177%2F23743735221077550>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Apaéstegui, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [Tesis de maestría]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31286>
- Arguello, A., Monar, M., & Arguello, V. C. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94 - 107. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Cachique, S., & Barrios, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019 [Tesis de maestría]*. Repositorio Digital de la Universidad Nibert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4975>
- Cañón, A., & Rubio, D. (2018). *Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016 [Tesis de posgrado]*. Repositorio Digital de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/669>
- Cárdenas, M., Gutierrez, J., Reyes, Z., Rojas, S., & Rojas, P. (2019). *Aplicación de estrategia de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente: una*

*revisión de la literatura [Artículo de revisión].* Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15149>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Editorial San Marcos EIR.

Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019 [Tesis de maestría].* Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>

Cordero, K. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista - 2018 [Tesis de maestría].* Repositorio Institucional Digital de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28733>

Firdaus, F., Zulfadilla, Z., & Caniago, F. (2021). Research Methodology : Types in the New Perspective. *Jurnal Manazhim*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i1.903>

Flores, H. (2017). *Calidad en la atención del parto y nivel de satisfacción en usuarias atendidas en el Hospital Referencial de Ferreñafe, agosto-noviembre 2014 [Tesis de maestría].* Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7596>

Geller, S., Koch, A., Garlan, C., Mascdonald, E., Storey, F., & Lawton, B. (2018). A global view of severe maternal morbidity: moving beyond maternal mortality. *Reproductive Health*, 15(1), 31-43. doi:<https://doi.org/10.1186%2Fs12978-018-0527-2>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Hidalgo, D. (2018). *Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla. Junio 2018 [Tesis de maestría].* Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29461>

Huamanchumo, M. (2018). *Relación entre la satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada en el servicio de gineco - obstetricia del hospital Luis Heysen Incháustegui - Essalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013 [Tesis de grado].* Repositorio Institucional de la Universidad

- Kalankesh, L., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9(1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.31661%2Fgmj.v9i0.1686>
- León, J. (2019). *Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de Salud tipo C - Bastión Popular [Tesis de maestría]*. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13235>
- León, J. (2019). *Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de Salud tipo C - Bastión Popular [Tesis de maestría]*. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13235>
- Marzal, J., Saputra, E., Suratno, T., Mauladi, M., Saharudin, S., & Elisa, E. (2020). The use of ADDIE model to re-create academic information systems to improve user satisfaction. *Journal of Physics: Conference Series*, 1567(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1567/3/032033>
- Mellinger, C., & Hanson, T. (2021). Methodological considerations for survey research: Validity, reliability, and quantitative analysis. *Cognitive Translation Studies - Theoretical Models and Methodological Criticism*, 19(1), 172–190. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v19i0.549>
- Mezarina, J., Montenegro, S., & Carrasco, M. (2021). Diseño y validación de un instrumento para medir el nivel de conocimientos en bioseguridad de odontólogos en tiempos de COVID-19. *Revista Odontológica Basadrina*, 5(1), 19-30. <https://doi.org/10.33326/26644649.2021.5.1.1084>
- Miller, T., & Ross, S. (2020). *Introduction to Causal Research*. Career & Technical Education Research Network. <https://cteresearchnetwork.org/sites/default/files/2020-11/CTERN-STI20-Causal-508.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud*. Biblioteca Central del Ministerio de Salud. Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. (2021, abril 8). *Directiva sanitaria para la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva durante la pandemia por la COVID-19*. Portal del Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. [46](https://observatoriovioencia.pe/wp-content/uploads/2021/04/Directiva-</a></p></div><div data-bbox=)

sanitaria-131-MINSA-2021-MINSA-mantiene-tamizaje-de-violencia-basado-en-genero-entre-las-atenciones-de-salud-sexual-y-reproductiva-durante-la-pandemia-por-la-Covid-19.pdf

- Mohajan, H. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(4), 52-79. <https://dx.doi.org/10.26458/jedep.v9i4.679>
- Mundaca, M. (2022). *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe [Tesis de maestría]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78137>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera. (2021). *Plan de satisfacción del usuario externo 2021*. Ministerio de Salud del Perú. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Portal Institucional Digital de la ONU. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Organización Mundial de la Salud. (2019, setiembre 19). *Mortalidad materna*. Portal de Noticias Descriptivas de la OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017 [Tesis de maestría]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10490>
- Rahmadhani, W., Kusumastuti, K., & Phu, P. (2021). The effect of service quality on patient satisfaction in obstetrics and gynecology polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District during the Covid-19 pandemic. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3), 515-519. <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.642>
- Ranaweera, C., & Sigala, M. (2015). From service quality to service theory and practice. *Journal of Service Theory and Practice*, 25(1), 2-9. <https://doi.org/10.1108/JSTP-11-2014-0248>

- Samanta, M. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV [Tesis de maestría]*. Repositorio Institucional Digital de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29975>
- Sánchez, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe [Tesis de maestría]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82930>
- Sarmah, K., & Singh, S. (2021). Assessment of Service Quality of Libraries in Higher Educations: A Review. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 6213. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6213/>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Vargas, A., Cubas, F., León-Jiménez, F., & Cubas, S. (2021). La nueva pandemia y la verdadera crisis del sistema de salud en el Perú. *Revista Medica Herediana*, 32(2), 132-133. <https://doi.org/10.20453/rmh.v32i2.3988>
- Vásquez, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo [Tesis de maestría]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47262>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica del Centro de Salud Lambayeque contextualizado en un escenario de pandemia por Covid-19, para el año 2022?	<b>Objetivo Principal:</b> Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque durante la pandemia por Covid-19.	<b>V.I.:</b> Nivel de calidad	<b>Población</b> 60 usuarias que acuden en un mes al consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental y transversal	<b>Técnica:</b> Encuesta.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario.  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Inductivo-Deductivo.
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>					
1. ¿Cuáles son las características de las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud	1. Caracterizar a las usuarias del consultorio obstétrico de un Centro de Salud					

<p>de Lambayeque, para el año 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022?</p>	<p>de Lambayeque, para el año 2022.</p> <p>2. Determinar la relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la calidad de atención y la validez en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre la calidad de atención y la lealtad en la consulta obstétrica de un Centro de Salud de Lambayeque, para el año 2022.</p>		<p><b>V.D.:</b> Satisfacción de las usuarias</p>	<p><b>Muestra</b> 60 usuarias que acuden en un mes al consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.</p>		
---	---	--	--	---	--	--

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Es el conjunto de características de los servicios brindados al usuario que buscan satisfacer las necesidades de este. (Huamanchumo, 2018)	La calidad de atención fue medida por un cuestionario con escala de Likert en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Situación de las instalaciones	1 – 6	Ordinal Escala de Likert
				Situación del equipo		
				Situación del personal		
			Fiabilidad	Experiencia con el personal	7 – 13	
				Experiencia con el servicio		
			Capacidad de respuesta	Capacidad administrativa	14 – 17	
				Capacidad en la atención		
			Seguridad	Actitud del personal	18 – 22	
				Conocimiento del personal		
				Cumplimiento de medidas de seguridad		
Empatía	Trato durante la atención	23 – 25				
	Trato ante dudas y/o quejas					
	Trato comunicativo					
Satisfacción de la usuaria	Es la creencia que tienen las usuarias de que un sistema ha logrado complacer todas sus necesidades relacionadas con el servicio	La Satisfacción de la usuaria fue medido por un cuestionario tipo escala de Likert en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	1 – 8	Ordinal Escala de Likert
				Seguridad en el servicio		
				Rigor en el servicio		
				Disposición frente al ambiente		
			Validez	Calidad en el servicio	9 – 14	
				Eficiencia en el servicio		
Disposición ante la entrega del servicio						

	que se le ofrece (Marzal et al., 2020).		Lealtad	Compromiso de la usuaria Participación activa de la usuaria Actitud de la usuaria Motivación de la usuaria	15 – 19	
--	---	--	---------	---	---------	--

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

<b>NOMBRE</b>	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO
<b>AUTOR</b>	Chambergo (2022)
<b>AÑO</b>	2022
<b>FINALIDAD</b>	Determinar el nivel de la calidad del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque.
<b>APLICACIÓN</b>	<p>Aplicación: individual o grupal.</p> <p>Ámbito de aplicación: Usuaris del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque.</p> <p>Duración: 25 a 20 minutos aproximadamente.</p> <p>Este cuestionario posee 25 ítems, agrupados en cinco dimensiones. La primera, elementos tangibles, se enfocará en evaluar la percepción de la calidad del espacio y la maquinaria utilizada para la realización de la consulta obstétrica, posee 6 ítems del 1 al 6; la segunda, fiabilidad, buscará determinar la credibilidad que genera el comportamiento del personal, posee 7 ítems del 7 al 13; la tercera, capacidad de respuesta estará destinada a medir la idoneidad del servicio de consulta obstétrica, posee 4 ítems del 14 al 17; la cuarta, seguridad, evaluará la confianza que se percibe durante la atención obstétrica, posee 5 ítems del 18 al 22; la última, empatía, determinará la gentileza con la que se comporta el personal que participa en la consulta obstétrica, posee 3 ítems del 23 al 25; todas con una valoración alta, media y baja.</p>
<b>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>	La validez se realizó con la colaboración de tres expertas en la materia quienes corroboraron la pertinencia del contenido. Además, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.963.

<b>NOMBRE</b>	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA
<b>AUTOR</b>	Chambergó (2022)
<b>AÑO</b>	2022
<b>FINALIDAD</b>	Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque.
<b>APLICACIÓN</b>	<p>Aplicación: individual o grupal.</p> <p>Ámbito de aplicación: Usuaris del servicio de obstetricia de un Centro de Salud en Lambayeque.</p> <p>Duración: 25 a 20 minutos aproximadamente.</p> <p>Este cuestionario posee 19 ítems, agrupados en tres dimensiones. La primera, confiabilidad, se enfocará en evaluar la confianza que genera el servicio obstétrico en las usuarias, posee 8 ítems del 1 al 8; la segunda, validez, buscará determinar la aceptación de las usuarias frente al servicio obstétrico, posee 6 ítems del 9 al 14; la última, lealtad estará destinada a medir la fidelidad de las usuarias para con el servicio obstétrico, posee 5 ítems del 15 al 19; todas con una valoración alta, media y baja.</p>
<b>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>	La validez se realizó con la colaboración de tres expertas en la materia quienes corroboraron la pertinencia del contenido. Además, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.856.

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Sra. o Srta.:

#### INSTRUCCIONES:

Responda las siguientes preguntas marcando la alternativa que le parezca correcta o llenando el espacio en blanco según corresponda.

I. ¿En qué rango se encuentra su edad?

- a) 18 a 24 años.
- b) 25 a 31 años.
- c) 32 a 38 años.
- d) 39 a 45 años.
- e) 46 a 52 años.
- f) 52 a 59 años.

II. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- a) Primaria incompleta.
- b) Primaria completa.
- c) Secundaria completa.
- d) Superior técnica completa.
- e) Superior universitaria completa.
- f) Posgrado.

III. En promedio, ¿a cuánto asciende su ingreso familiar mensual?

- a) 12,661 soles mensuales a más.
- b) 7,021 – 12,660 soles mensuales.
- c) 3,971 – 7,020 soles mensuales.
- d) 2,481 – 3,970 soles mensuales.
- e) 1,301 – 2,480 soles mensuales.
- f) 0 – 1,300 soles mensuales.

IV. ¿Con qué frecuencia visita el servicio de obstetricia de este centro de salud?

- a) Una vez al año.
- b) Al menos dos veces al año.
- c) Una vez cada tres meses.
- d) Una vez cada dos meses.
- e) Una vez al mes.
- f) Al menos dos veces al mes.

A continuación, se le presentan unas afirmaciones. Se desea conocer el nivel de aceptación que tiene ante ellas, según la escala que se muestra a continuación.

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

Debe marcar con un aspa (X) bajo el número que coincide con su opinión. Se garantiza que sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. En caso de presentar alguna duda, puede realizar la consulta respectiva a la investigadora.

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	El consultorio de obstetricia es agradable y guarda privacidad.					
2	El consultorio de obstetricia está limpio y ventilado.					
3	El consultorio de obstetricia cuenta con material informativo.					
4	El equipo utilizado en la consulta obstétrica se encuentra en buen estado.					
5	El equipo utilizado en la consulta obstétrica es moderno y de última tecnología.					
6	El personal de atención del servicio de obstetricia suele tener una buena presentación (buena imagen).					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>						
7	El personal orientador explica de manera clara y sencilla los pasos para recibir la atención obstétrica.					
8	En caso de tener alguna duda, el personal médico la resuelve con una respuesta clara y sencilla.					
9	La atención obstétrica se realizó en el horario correspondiente.					
10	La atención obstétrica se realizó respetando el orden de llegada.					
11	La atención obstétrica se realizó respetando los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19.					
12	En caso de no poder asistir de manera presencial, la atención obstétrica va al domicilio de la paciente.					
13	El servicio cumple con las expectativas de las usuarias.					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
14	La atención que se recibe en la admisión es rápida y adecuada.					
15	La atención que se recibe en la toma de muestras es rápida y adecuada.					
16	La atención del personal del servicio de obstetricia demora el tiempo necesario y es adecuada.					
17	La atención del personal médico demora el tiempo necesario y es adecuada.					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
18	Durante la atención obstétrica, el personal médico respeta la confidencialidad de la paciente.					
19	Durante la atención obstétrica, el personal médico inspira confianza.					

20	Durante la atención obstétrica, el personal médico realiza un examen completo y minucioso.					
21	Durante la atención obstétrica, el personal médico es capaz de responder sus dudas.					
22	Durante la atención obstétrica, el personal médico cumple con los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19.					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>						
23	El personal que participa en la atención obstétrica trata con amabilidad, respeto y paciencia a las usuarias.					
24	El personal que participa en la atención obstétrica muestra interés en la resolución de dudas o quejas.					
25	El personal que participa en la atención obstétrica explica con palabras sencillas y con interés los procedimientos realizados.					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA

Sra. o Srta.:

### INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentan unas afirmaciones. Se desea conocer el nivel de aceptación que tiene ante ellas, según la escala que se muestra a continuación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Debe marcar con un aspa (X) bajo el número que coincide con su opinión. Se garantiza que sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. En caso de presentar alguna duda, puede realizar la consulta respectiva a la investigadora.

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>						
1	Considero que el personal del servicio de obstetricia es responsable y cumple con la realización de su labor.					
2	Considero que el personal médico es responsable y cumple con su labor.					
3	El personal del servicio de obstetricia me brinda seguridad al momento de la atención.					
4	El personal médico me brinda seguridad al momento de la atención.					
5	Considero que el personal del servicio de obstetricia realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.					
6	Considero que el personal médico realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.					
7	Considero que el consultorio de obstetricia es cómodo y limpio.					
8	Considero que el consultorio de obstetricia está correctamente ambientado para guardar los protocolos de bioseguridad.					
<b>DIMENSIÓN 2: VALIDEZ</b>						
9	Considero que la labor realizada por el personal del servicio de obstetricia es adecuada y de calidad.					
10	Considero que la labor realizada por el personal médico es adecuada y de calidad.					

11	Considero que el tiempo que demora el personal del servicio de obstetricia en realizar su labor es el correcto.					
12	Considero que el tiempo que demora el personal médico en realizar su labor es el correcto.					
13	Considero que, en conjunto, el servicio recibido es de calidad.					
14	Considero que, en conjunto, el servicio recibido cumple con mis expectativas.					
<b>DIMENSIÓN 3: LEALTAD</b>						
15	Cumplo con acudir puntualmente a mis citas.					
16	Cumplo con guardar los protocolos de bioseguridad durante el proceso de atención obstétrica.					
17	Yo participo activamente de las actividades programadas por el servicio de obstetricia					
18	Trato con respeto al personal que participa durante mi proceso de atención obstétrica.					
19	Me encuentro motivada frente a la atención obstétrica recibida.					

# VALIDACIÓN DE EXPERTOS

## EXPERTA 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de atención	Elementos tangibles	Situación de las instalaciones	5. El consultorio de obstetrica es agradable y guarda privacidad.	X		X		X		X					
			6. El consultorio de obstetrica está limpio y ventilado.	X		X		X		X					
			7. El consultorio de obstetrica cuenta con material informativo.	X		X		X		X					
		Situación de equipo	8. El equipo utilizado en la consulta obstétrica se encuentra en buen estado.	X		X		X		X					
			9. El equipo utilizado en la consulta obstétrica es moderno y de última tecnología.	X		X		X		X					
			10. El personal de atención del servicio de obstetrica suele tener una buena presentación (buena higiene).	X		X		X		X					
	Facilidad	Experiencia con el personal	11. El personal orientador explica de manera clara y sencilla los pasos para recibir la atención obstétrica.	X		X		X		X					
			12. En caso de tener alguna duda, el personal médico le resuelve con una respuesta clara y sencilla.	X		X		X		X					
		Experiencia con el servicio	13. La atención obstétrica se realizó en el horario correspondiente.	X		X		X		X					
			14. La atención obstétrica se realizó respetando el orden de llegada.	X		X		X		X					
			15. La atención obstétrica se realizó respetando los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19.	X		X		X		X					
			16. En caso de no poder asistir de manera presencial, la atención obstétrica va al domicilio de la paciente.	X		X		X		X					
	Capacidad de respuesta	Capacidad administrativa	17. El servicio cumple con las expectativas de las usuarias.	X		X		X		X					
			18. La atención que se recibe en la admisión es rápida y adecuada.	X		X		X		X					
		Capacidad de la atención	19. La atención que se recibe en la toma de muestras es rápida y adecuada.	X		X		X		X					
			20. La atención del personal del servicio de obstetrica demora el tiempo necesario y es adecuada.	X		X		X		X					
			21. La atención del personal médico demora el tiempo necesario y es adecuada.	X		X		X		X					
			22. Durante la atención obstétrica, el personal médico respeta la confidencialidad de la paciente.	X		X		X		X					
	Seguridad	Actitud del personal	23. Durante la atención obstétrica, el personal médico inspira confianza.	X		X		X		X					
			24. Durante la atención obstétrica, el personal médico realiza un examen completo y minucioso.	X		X		X		X					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta	Conocimiento del personal	25. Durante la atención obstétrica, el personal médico es capaz de responder sus dudas	X		X		X		X	
	Cumplimiento de las medidas de seguridad	26. Durante la atención obstétrica, el personal médico cumple con los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19	X		X		X		X	
	Trato durante la atención	27. El personal que participa en la atención obstétrica trata con amabilidad, respeto y paciencia a las usuarias	X		X		X		X	
	Trato ante dudas y/o quejas	28. El personal que participa en la atención obstétrica muestra interés en la resolución de dudas o quejas	X		X		X		X	
	Trato comunicativo	29. El personal que participa en la atención obstétrica explica con palabras sencillas y con interés los procedimientos realizados	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto

Magister

María Almuyda de Bernal

Firma del experto

  
Mn. Ojala, María Almuyda de Bernal  
COP. 0121

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad de atención.

3. TESISISTA:

Br.: Catya Guissela Chambergó Rodríguez.

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, ..... de mayo de 2022

<p> M<sup>ra</sup>. Obst. María Arroya de Bernal COP. 0121 Firma/DNI EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
---	---



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de la usuaria	Confianza	Cumplimiento del servicio	1. Considero que el personal del servicio de obstetricia es responsable y cumple con la realización de su labor.	X		X		X		X		
			2. Considero que el personal médico es responsable y cumple con su labor.	X		X		X		X		
	Confianza	Seguridad en el servicio	3. El personal del servicio de obstetricia me brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		X		
			4. El personal médico me brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		X		
	Confianza	Rigor en el servicio	5. Considero que el personal del servicio de obstetricia realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
			6. Considero que el personal médico realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
	Confianza	Disposición frente al ambiente	7. Considero que el consultorio de obstetricia es cómodo y limpio.	X		X		X		X		
			8. Considero que el consultorio de obstetricia está correctamente ambientado para guardar los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
	Confianza	Calidad en el servicio	9. Considero que la labor realizada por el personal del servicio de obstetricia es adecuada y de calidad.	X		X		X		X		
			10. Considero que la labor realizada por el personal médico es adecuada y de calidad.	X		X		X		X		
	Validéz	Eficiencia en el servicio	11. Considero que el tiempo que demora el personal del servicio de obstetricia en realizar su labor es el correcto.	X		X		X		X		
			12. Considero que el tiempo que demora el personal médico en realizar su labor es el correcto.	X		X		X		X		
				13. Considero que, en conjunto, el servicio recibido es de calidad.	X		X		X		X	

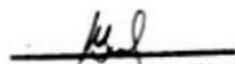


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lealtad	Disposición ante la entrega del servicio	14. Considero que, en conjunto, el servicio recibido cumple con mis expectativas.	x		x		x		x	
	Compromiso de la usuaria	15. Cumpló con acudir puntualmente a mis citas.	x		x		x		x	
		16. Cumpló con guardar los protocolos de bioseguridad durante el proceso de atención obstétrica.	x		x		x		x	
	Participación activa de la usuaria	17. Yo participo activamente de las actividades programadas por el servicio de obstetricia	x		x		x		x	
	Actitud de la usuaria	18. Traté con respeto al personal que participa durante mi proceso de atención obstétrica.	x		x		x		x	
Motivación de la usuaria	19. Me encuentro motivada frente a la atención obstétrica recibida.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto : *Maestría María Almeyda de Bernal*

Firma del experto

  
M<sup>ra.</sup> *María Almeyda de Bernal*  
COP. 0121

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable satisfacción de la usuaria.

**3. TESISISTA:**

Br.: Catya Guissela Chambergo Rodríguez.

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

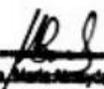
APROBADO: SI



NO



Chiclayo, ..... de mayo de 2022

 _____ Mr. Chata, María Guissela de Bernal COP. 0121 Firma/DNI EXPERTO	 _____ HUELLA
--	--



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALMEYDA ZAMBRANO, MARIA MAGDALENA --	Magister en Gerencia de Servicios de Salud Fecha de diploma: 23/06/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
ALMEYDA ZAMBRANO, MARIA MAGDALENA DNI 19231530	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 23/06/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

## EXPERTA 02



### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de atención	Elementos tangibles	Situación de las instalaciones	5. El consultorio de obstetricia es agradable y guarda privacidad.	X		X		X		X				
			6. El consultorio de obstetricia está limpio y ventilado.	X		X		X		X				
			7. El consultorio de obstetricia cuenta con material informativo.	X		X		X		X				
		Situación del equipo	8. El equipo utilizado en la consulta obstétrica se encuentra en buen estado.	X		X		X		X				
			9. El equipo utilizado en la consulta obstétrica es moderno y de última tecnología.	X		X		X		X				
			10. El personal de atención del servicio de obstetricia suele tener una buena presentación (buena imagen).	X		X		X		X				
		Fiabilidad	Experiencia con el personal	11. El personal orientador explica de manera clara y sencilla los pasos para recibir la atención obstétrica.	X		X		X		X			
				12. En caso de tener alguna duda, el personal médico la resuelve con una respuesta clara y sencilla.	X		X		X		X			
			Experiencia con el servicio	13. La atención obstétrica se realizó en el horario correspondiente.	X		X		X		X			
	14. La atención obstétrica se realizó respetando el orden de llegada.			X		X		X		X				
	15. La atención obstétrica se realizó respetando los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19.			X		X		X		X				
	16. En caso de no poder asistir de manera presencial, la atención obstétrica va al domicilio de la paciente.			X		X		X		X				
	17. El servicio cumple con las expectativas de las usuarias.			X		X		X		X				
	Capacidad de respuesta	Capacidad administrativa	18. La atención que se recibe en la admisión es rápida y adecuada.	X		X		X		X				
			19. La atención que se recibe en la toma de muestras es rápida y adecuada.	X		X		X		X				
		Capacidad de la atención	20. La atención del personal del servicio de obstetricia demora el tiempo necesario y es adecuada.	X		X		X		X				
			21. La atención del personal médico demora el tiempo necesario y es adecuada.	X		X		X		X				
	Seguridad	Actitud del personal	22. Durante la atención obstétrica, el personal médico respeta la confidencialidad de la paciente.	X		X		X		X				
			23. Durante la atención obstétrica, el personal médico inspira confianza.	X		X		X		X				
			24. Durante la atención obstétrica, el personal médico realiza un examen completo y minucioso.	X		X		X		X				
		Conocimiento del personal	25. Durante la atención obstétrica, el personal médico es capaz de responder sus dudas.	X		X		X		X				



	Cumplimiento de las medidas de seguridad	26. Durante la atención obstétrica, el personal médico cumple con los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19.	X		X		X		X		
Empatía	Trato durante la atención	27. El personal que participa en la atención obstétrica trata con amabilidad, respeto y paciencia a las usuarias.	X		X		X		X		
	Trato ante dudas y/o quejas	28. El personal que participa en la atención obstétrica muestra interés en la resolución de dudas o quejas.	X		X		X		X		
	Trato comunicativo	29. El personal que participa en la atención obstétrica explica con palabras sencillas y con interés los procedimientos realizados.	X		X		X		X		

*Grado y Nombre del Experto* : *Mag. Filomela Núñez Cabrera*

  
 Mag. Filomela Núñez Cabrera  
 COP 11048

*Firma del experto* :

**EXPERTO EVALUADOR**



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable satisfacción de la usuaria.

3. TESISTA:

Br.: Catya Guissela Chambergo Rodríguez.

4. DECISIÓN:

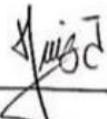
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2022

 Firma DNI 16691454 EXPERTO	 HUELLA
---	--

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de la usuaria	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	1. Considero que el personal del servicio de obstetricia es responsable y cumple con la realización de su labor.	X		X		X		X		
			2. Considero que el personal médico es responsable y cumple con su labor.	X		X		X		X		
		Seguridad en el servicio	3. El personal del servicio de obstetricia me brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		X		
			4. El personal médico me brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		X		
		Rigor en el servicio	5. Considero que el personal del servicio de obstetricia realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
			6. Considero que el personal médico realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
	Disposición frente al ambiente	7. Considero que el consultorio de obstetricia es cómodo y limpio.	X		X		X		X			
		8. Considero que el consultorio de obstetricia está correctamente ambientado para guardar los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X			
	Validez	Calidad en el servicio	9. Considero que la labor realizada por el personal del servicio de obstetricia es adecuada y de calidad.	X		X		X		X		
			10. Considero que la labor realizada por el personal médico es adecuada y de calidad.	X		X		X		X		
		Eficiencia en el servicio	11. Considero que el tiempo que demora el personal del servicio de obstetricia en realizar su labor es el correcto.	X		X		X		X		
			12. Considero que el tiempo que demora el personal médico en realizar su labor es el correcto.	X		X		X		X		
		Disposición ante la entrega del servicio	13. Considero que, en conjunto, el servicio recibido es de calidad.	X		X		X		X		
			14. Considero que, en conjunto, el servicio recibido cumple con mis expectativas.	X		X		X		X		

Lealtad	Compromiso de la usuaria	15. Cumplo con acudir puntualmente a mis citas.	X		X		X		X	
		16. Cumplo con guardar los protocolos de bioseguridad durante el proceso de atención obstétrica.	X		X		X		X	
	Participación activa de la usuaria	17. Yo participo activamente de las actividades programadas por el servicio de obstetricia	X		X		X		X	
	Actitud de la usuaria	18. Trato con respeto al personal que participa durante mi proceso de atención obstétrica.	X		X		X		X	
	Motivación de la usuaria	19. Me encuentro motivada frente a la atención obstétrica recibida.	X		X		X		X	

*Grado y Nombre del Experto : Mag. Filomela Núñez Cabrera*



Mag. Filomela Núñez Cabrera  
COP 11048

*Firma del experto :*

**EXPERTO EVALUADOR**



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable satisfacción de la usuaria.

3. TESISTA:

Br.: Catya Guissela Chambergo Rodríguez.

4. DECISIÓN:

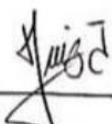
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2022

 Firma DNI 16691454 EXPERTO	 HUELLA
---	--

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NUÑEZ CABRERA, FILOMELA DNI 16691454	<b>LICENCIADO EN OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 22/04/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
NUÑEZ CABRERA, FILOMELA DNI 16691454	<b>LICENCIADA EN OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 22/04/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
NUÑEZ CABRERA, FILOMELA DNI 16691454	<b>BACHILLER EN OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 07/10/1996 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
NUÑEZ CABRERA, FILOMENA DNI 16691454	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PROMOCION Y PREVENCIÓN EN ITS-VIH-SIDA Y CÁNCER DE CUELLO UTERINO</b> Fecha de diploma: 17/10/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NUÑEZ CABRERA, FILOMELA DNI 16691454	<b>MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD</b> Fecha de diploma: 24/01/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/07/2015 Fecha egreso: 30/04/2017	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>

EXPERTA 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de atención	Elementos tangibles	Situación de las instalaciones	5. El consultorio de obstetricia es agradable y guarda privacidad.	X				X							
			6. El consultorio de obstetricia está limpio y ventilado.	X		X		X		X					
			7. El consultorio de obstetricia cuenta con material informativo.	X		X		X		X					
		Situación del equipo	8. El equipo utilizado en la consulta obstétrica se encuentra en buen estado.	X		X		X		X					
			9. El equipo utilizado en la consulta obstétrica es moderno y de última tecnología.	X		X		X		X					
		Situación del personal	10. El personal de atención del servicio de obstetricia suele tener una buena presentación (buena imagen).	X		X		X		X					
	Experiencia con el personal		11. El personal orientador explica de manera clara y sencilla los pasos para recibir la atención obstétrica.	X		X		X		X					
		12. En caso de tener alguna duda, el personal médico la resuelve con una respuesta clara y sencilla.	X		X		X		X						
		Experiencia con el servicio	13. La atención obstétrica se realizó en el horario correspondiente.	X		X		X		X					
	14. La atención obstétrica se realizó respetando el orden de llegada.		X		X		X		X						
	15. La atención obstétrica se realizó respetando los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19.		X		X		X		X						
	16. En caso de no poder asistir de manera presencial, la atención obstétrica va al domicilio de la paciente.		X		X		X		X						
	17. El servicio cumple con las expectativas de las usuarias.		X		X		X		X						
	Capacidad de respuesta	Capacidad administrativa	18. La atención que se recibe en la admisión es rápida y adecuada.	X		X		X		X					
			19. La atención que se recibe en la toma de muestras es rápida y adecuada.	X		X		X		X					
		Capacidad de la atención	20. La atención del personal del servicio de obstetricia demora el tiempo necesario y es adecuada.	X		X		X		X					
	21. La atención del personal médico demora el tiempo necesario y es adecuada.		X		X		X		X						
	Seguridad	Actitud del personal	22. Durante la atención obstétrica, el personal médico respeta la confidencialidad de la paciente.	X		X		X		X					
			23. Durante la atención obstétrica, el personal médico inspira confianza.	X		X		X		X					
			24. Durante la atención obstétrica, el personal médico realiza un examen completo y minucioso.	X		X		X		X					

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

## 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad de atención.

## 3. TESISISTA:

Catya Guissela Chambergo Rodríguez.

## 4. DECISIÓN:

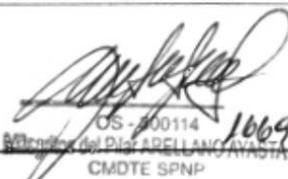
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, ..... de mayo de 2022

 OS - 400114 10693125 Bolívar del Dist. ARELLANO AYACUCHO CMDTE SPNP Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
--	---



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de la usuaria	Confiablez	Cumplimiento del servicio	1. Considero que el personal del servicio de obstetricia es responsable y cumple con la realización de su labor.	X		X		X		X		
			2. Considero que el personal médico es responsable y cumple con su labor.	X		X		X		X		
		Seguridad en el servicio	3. El personal del servicio de obstetricia me brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		X		
			4. El personal médico me brinda seguridad al momento de la atención.	X		X		X		X		
		Rigor en el servicio	5. Considero que el personal del servicio de obstetricia realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
			6. Considero que el personal médico realiza su labor con mucho cuidado y cumpliendo los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
		Disposición frente al ambiente	7. Considero que el consultorio de obstetricia es cómodo y limpio.	X		X		X		X		
			8. Considero que el consultorio de obstetricia está correctamente ambientado para guardar los protocolos de bioseguridad.	X		X		X		X		
	Validez	Calidad en el servicio	9. Considero que la labor realizada por el personal del servicio de obstetricia es adecuada y de calidad.	X		X		X		X		
			10. Considero que la labor realizada por el personal médico es adecuada y de calidad.	X		X		X		X		
		Eficiencia en el servicio	11. Considero que el tiempo que demora el personal del servicio de obstetricia en realizar su labor es el correcto.	X		X		X		X		
			12. Considero que el tiempo que demora el personal médico en realizar su labor es el correcto.	X		X		X		X		
				13. Considero que, en conjunto, el servicio recibido es de calidad.	X		X		X		X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lealtad	Disposición ante la entrega del servicio	14. Considero que, en conjunto, el servicio recibido cumple con mis expectativas.	X		X		X		X	
	Compromiso de la usuaria	15. Cumplimiento con acudir puntualmente a mis citas.	X		X		X		X	
		16. Cumplimiento con guardar los protocolos de bioseguridad durante el proceso de atención obstétrica.	X		X		X		X	
	Participación activa de la usuaria	17. Yo participo activamente de las actividades programadas por el servicio de obstetricia	X		X		X		X	
	Actitud de la usuaria	18. Trato con respeto al personal que participa durante mi proceso de atención obstétrica.	X		X		X		X	
	Motivación de la usuaria	19. Me encuentro motivada frente a la atención obstétrica recibida	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto : *Mag. Mikyrotas del Pilar Bellano Ayarza*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un Centro de Salud de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable satisfacción de la usuaria.

### 3. TESISISTA:

Br.: Catya Guissela Chambergo Rodríguez.

### 4. DECISIÓN:

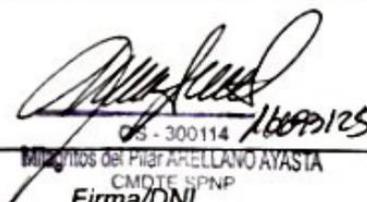
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, ..... de mayo de 2022

 05 - 300114 1609125 MUNICIPALIDAD DEL PIRAF ARELLANO AYASTA CMDTE. SPNP Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
--	--

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARELLANO AYASTA, MILAGRITOS DEL PILAR DNI 16693125	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCIÓN EN POBLACION Y DESARROLLO</b> Fecha de diploma: 03/12/14 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
ARELLANO AYASTA, MILAGRITOS DEL PILAR DNI 16693125	<b>MAESTRA EN CIENCIAS GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD</b> Fecha de diploma: 03/07/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
ARELLANO AYASTA, MILAGRITOS DEL PILAR DNI 16693125	<b>BACHILLER EN OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 23/05/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ARELLANO AYASTA, MILAGRITOS DEL PILAR DNI 16693125	<b>LICENCIADA EN OBSTETRICIA</b> Fecha de diploma: 12/04/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ARELLANO AYASTA, MILAGRITOS DEL PILAR DNI 16693125	<b>BACHILLER EN EDUCACION SECUNDARIA</b> Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 05/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

### INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
<b>Casos</b>	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0,0
	<b>Total</b>	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.963	25

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>P1_1</b>	96,70	55,597	0,776	0,961
<b>P2_1</b>	96,77	53,564	0,957	0,959
<b>P3_1</b>	97,53	57,982	0,822	0,961
<b>P4_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961
<b>P5_1</b>	96,73	53,995	0,944	0,959
<b>P6_1</b>	95,87	57,430	0,657	0,962
<b>P7_1</b>	96,63	61,895	0,000	0,965
<b>P8_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961
<b>P9_1</b>	97,23	58,530	0,282	0,968
<b>P10_1</b>	96,83	57,868	0,624	0,962
<b>P11_1</b>	95,87	57,430	0,657	0,962
<b>P12_1</b>	97,33	58,437	0,455	0,964
<b>P13_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961
<b>P14_1</b>	96,73	53,995	0,944	0,959
<b>P15_1</b>	96,63	61,895	0,000	0,965
<b>P16_1</b>	96,73	53,995	0,944	0,959
<b>P17_1</b>	96,67	56,920	0,640	0,962
<b>P18_1</b>	95,87	57,430	0,657	0,962
<b>P19_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961
<b>P20_1</b>	96,77	53,564	0,957	0,959
<b>P21_1</b>	96,73	53,995	0,944	0,959
<b>P22_1</b>	95,83	57,868	0,624	0,962
<b>P23_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961
<b>P24_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961
<b>P25_1</b>	96,53	57,982	0,822	0,961

## INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0,0
	<b>Total</b>	30	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.856	25

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>P1_2</b>	68,17	24,489	0,822	0,829
<b>P2_2</b>	68,00	26,414	0,671	0,839
<b>P3_2</b>	68,47	27,430	0,682	0,841
<b>P4_2</b>	68,23	29,978	0,269	0,856
<b>P5_2</b>	68,83	27,592	0,766	0,840
<b>P6_2</b>	68,40	22,662	0,978	0,817
<b>P7_2</b>	68,30	29,114	0,203	0,864
<b>P8_2</b>	68,30	29,114	0,203	0,864
<b>P9_2</b>	68,23	29,978	0,269	0,856
<b>P10_2</b>	67,83	27,592	0,766	0,840
<b>P11_2</b>	68,83	27,592	0,766	0,840
<b>P12_2</b>	68,00	26,414	0,671	0,839
<b>P13_2</b>	68,47	27,430	0,682	0,841
<b>P14_2</b>	68,63	26,033	0,962	0,829
<b>P15_2</b>	67,47	33,913	-0,504	0,883
<b>P16_2</b>	67,70	31,252	-0,047	0,867
<b>P17_2</b>	69,23	29,978	0,269	0,856
<b>P18_2</b>	67,47	33,913	-0,504	0,883
<b>P19_2</b>	68,63	26,033	0,962	0,829

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buenos días/tardes

Mi nombre es Catya Guissela Chambergo Rodriguez. Le saludo, atentamente, en calidad de maestranda en la mención de Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo. Actualmente me encuentro realizando una investigación con el objetivo de **determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de la consulta obstétrica de un Centro de Salud en Lambayeque en el contexto de un escenario de pandemia por Covid-19, para el año 2022**. El propósito de este documento es informarle sobre lo mencionado anteriormente y **solicitarle su consentimiento** para participar del estudio. De aceptar, yo, como investigadora a cargo, conservaré una copia firmada de este documento, mientras usted mantendrá la copia original.

La encuesta tendrá una duración aproximada entre 30 a 45 minutos. **Su participación será completamente voluntaria** y podrá ser interrumpida en cualquier momento sin que ello signifique un perjuicio para usted. Así también, **participar de ella no le generará ningún inconveniente en algún aspecto particular**. Si tuviese alguna duda sobre el estudio, puede formularla con total libertad a la investigadora cuando usted lo estime conveniente.

**Su identidad será tratada de manera anónima**, es decir, nadie más que la misma encuestada conocerá la identidad de quien completó los cuestionarios. Así también, la información obtenida será analizada de manera conjunta con la de las demás participantes y servirá para la elaboración del estudio mencionado al inicio y/u otras investigaciones dentro del campo académico que lo tenga como base; por lo que información será conservada por un periodo de un año, contado desde la publicación de los resultados; siendo, la investigadora, responsable por ella.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será informado sobre la fecha de sustentación de la investigación y la forma de acceder a ella, en caso de ser realizada de manera pública. Asimismo, para cualquier consulta sobre aspectos éticos puede comunicarse con la investigadora a cargo.

Si usted está de acuerdo con lo redactado, complete sus datos a continuación:

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

**Firma del participante:** \_\_\_\_\_

**Firma de la investigadora:** \_\_\_\_\_